

# Popis služby

---

## Dell EMC Services ProDeploy Client Suite (Basic Deployment, ProDeploy a ProDeploy Plus)

### Úvod

Tento dokument aj s prílohami („Popis služby“) obsahuje popis služby Basic Deployment for Client, ProDeploy for Client a ProDeploy Plus for Client, (každá z nich je tu označovaná ako „služba“ a súhrnne ako „služby“). Služby spolu tvoria balíček ProDeploy Client Suite spoločnosti Dell („ProDeploy Suite“).

Dell EMC Services („Dell“) s potešením poskytuje tieto služby v súlade s týmto popisom. Vaša kalkulácia, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky (podľa okolností „objedávka“) bude obsahovať názov služby alebo služieb a dostupné možnosti služby, ktoré ste si zakúpili. Ak potrebujete ďalšiu pomoc alebo žiadate kópie zmluvy o poskytovaní služieb, obráťte sa na svojho obchodného zástupcu.

### Rozsah zmluvy o poskytovaní služieb

Každá úroveň služby balíčka ProDeploy Suite má tiež príslušnú prílohu tohto popisu služby s podrobnejším popisom vlastností danej služby. Všetky funkcie služby Basic Deployment sú dostupné aj zákazníkom (definovaným nižšie), ktorí si zakúpili službu ProDeploy, a všetky funkcie služby Basic Deployment a ProDeploy sú dostupné zákazníkom so zakúpenou službou ProDeploy Plus. Medzi funkcie týchto služieb patria tieto:

- **Služba Basic Deployment:** konfigurácia nastavení systému BIOS, označenie podporovaných produktov štítkami (podľa nižšie uvedenej definície), aplikovanie štítkov v rámci služby Ship Box Label a vykazovanie majetku (presnejšie definované v prílohe A tohto dokumentu).
- **Služba ProDeploy:** obrazová služba, inštalácia na diaľku alebo na mieste, služby poskytovania spoločnosti Dell, vývoj plánu implementácie technikom nasadenia spoločnosti Dell a výrobná dokumentácia s popisom produktu a pokynmi pre jednotlivé úlohy („odovzdanie vedomostí“) (podrobnosti sú uvedené v prílohe B tohto dokumentu).
- **Služba ProDeploy Plus:** služba Connected Configuration, migrácia údajov, manažér technickej podpory (TSM) k dispozícii prostredníctvom služby ProSupport Plus, 30-dňová podpora nasadenia a kredity na školenia (podrobnosti sú uvedené v prílohe C tohto dokumentu).
- **Všetky služby:** súčasťou je tiež jednotný kontaktný bod pre projektový manažment nasadenia na diaľku („projektový manažér“) a prístup k portálu TechDirect.

### innosti pred nasadením

Spoločnosť Dell a zákazník dokončia všetky potrebné činnosti uvedené v tomto popise služby ako povinnosti zákazníka voči službe, ktoré je možné dokončiť pred nasadením služby. Tieto činnosti potvrdia predpoklady, požiadavky, postupy a povinnosti stanovené v tomto popise služby. V prípade zistenia nesprávnosti akéhokoľvek predpokladu, požiadavky, postupu či povinnosti môže dôjsť prostredníctvom procesu riadenia zmien k zmene ceny a rozsahu služby tak, aby odzrkadľovala skutočné prevádzkové prostredie.



Zákazníci, ktorí si zakúpia službu Basic Deployment s pevnými možnosťami, nebudú musieť dokončiť ďalšie činnosti pred nasadením, pretože ich konfiguračné údaje sa vyberú vopred na základe verzie služby Basic Deployment vybratej v čase nákupu.

## Prístup na portál TechDirect

Zákazníci, ktorí si zakúpia akúkoľvek úroveň služby ProDeploy for Client Suite, získajú prístup k portálu TechDirect.

Z tohto portálu môže zákazník v závislosti od zakúpenej služby vykonávať mnoho úloh spojených s ich nasadením, okrem iného vrátane:

- konfigurácia podrobností, napríklad nastavenia systému BIOS a štítky položiek,
- poskytnutie adres nasadenia a kontrola pokynov pre prácu na mieste,
- vytvorenie opätovne použiteľných profilov spájajúcich nastavenia konfigurácie a podrobnosti o inštalácii na mieste,
- nahrávanie a sťahovanie kľúčových nástrojov a dokumentov.

TechDirect uchová podrobné špecifikácie pre všetky nasadenia služby ProDeploy a zákazníci budú môcť prezeráť, potvrdzovať a schvaľovať všetky špecifikácie nasadenia zodpovedajúce zakúpeným a používaným sužbám na portáli TechDirect. Možnosti použitia portálu TechDirect zákazníkmi závisia od súhlasu zákazníka s podmienkami tohto portálu, ktoré zodpovedajú materiálom týkajúcim sa služby zakúpenej a používanej zákazníkom, ktoré tento zákazník poskytol. Sem patrí napríklad povinnosť zákazníka kontrolovať, potvrdzovať a schvaľovať špecifikácie pre podporované produkty, ktoré je možné zobraziť na portáli TechDirect, a podmienky týkajúce sa odmietnutia zodpovednosti spoločnosti Dell a/alebo prevzatia zodpovednosti zákazníkom za akýkoľvek aspekt použitia portálu TechDirect, s ktorým zákazník súhlasí v súlade s podmienkami, ktoré mu boli predložené na portáli TechDirect.

## Povinnosti zákazníka

Programový manažér zákazníka bude spolupracovať s programovým manažérom spoločnosti Dell a určenými zástupcami pri podpore aktivít pred a počas vykonávania danej služby. Medzi tieto zodpovednosti patria okrem iných aj tieto položky:

- poskytnutie požiadaviek a technických údajov potrebných na dokončenie služby do 10 pracovných dní od odoslania objednávok,
- priradenie miestneho koordinátora pre každé miesto zákazníka, na ktorej sa bude služba nasadzovať,
- zaistenie dostupnosti všetkých nevyhnutných zákazníckych zdrojov počas trvania programu vrátane technických kontaktov,
- koordinácia plánovania všetkých nevyhnutných zdrojov potrebných pre službu,
- zotrvanie v kontakte s cieľom zabrániť kolíziám v termínoch,
- sprístupnenie zariadení a systémov zákazníka potrebných na poskytnutie služby spoločnosti Dell vrátane vzdialeného prístupu a
- poskytnutie dokumentov o akceptácii špecifikácií a dokumentov o prevzatí služby po dokončení príslušnej služby na mieste v prípadoch, keď je to použiteľné.

**Oprávnenie na zabezpečenie prístupu** Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že na zaistenie týchto služieb získal oprávnenie pre zákazníka aj pre spoločnosť Dell na prístup k podporovaným produktom, k údajom v nich a k všetkým hardvérovým a softvérovým komponentom, ktoré sú v nich obsiahnuté. Ak zákazník ešte toto povolenie nemá, je jeho zodpovednosťou získať ho na vlastné náklady ešte predtým, než požiadá spoločnosť Dell o poskytnutie týchto služieb.



**Spolupráca s technikmi na diaľku a na mieste.** Zákazník a prípadne jeho koncoví používatelia budú v rámci nasadenia na diaľku alebo na mieste spolupracovať so všetkými technikmi spoločnosti Dell a riadiť sa ich pokynmi.

**Povinnosti na mieste inštalácie.** Ak služba vyžaduje zásah na mieste, Zákazník musí poskytnúť (bez nákladov pre spoločnosť Dell) voľný, bezpečný a dostatočný prístup k zariadeniam a podporovaným produktom zákazníka vrátane dostatočného pracovného priestoru, elektriny a miestnej telefónnej linky. Musí poskytnúť aj monitor alebo displej, myš (alebo polohovacie zariadenie) a klávesnicu (bez nákladov pre spoločnosť Dell), ak už systém neobsahuje tieto položky.

**Zálohovanie údajov. Odstránenie dôverných údajov.** Zákazník pred poskytnutím a počas vykonávania tejto služby vykoná zálohovanie všetkých údajov, softvéru a programov existujúcich vo všetkých zasiahnutých systémoch. Zákazník musí pravidelne vytvárať bezpečnostné kópie údajov uložených vo všetkých príslušných systémoch ako opatrenie proti možným poruchám, modifikáciám a stratám údajov. Zákazník je navyše zodpovedný za odstránenie akýchkoľvek dôverných, súkromných alebo osobných údajov a všetkých odoberateľných nosičov, ako karty SIM, disky CD alebo pamäťové karty, bez ohľadu na to, či vykonáva asistenciu aj miestny technik. SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA NASLEDUJÚCE:

- AKÉKOL'VEK DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ ÚDAJE;
- STRATA ALEBO POŠKODENIE ÚDAJOV, PROGRAMOV ALEBO SOFTVÉRU;
- POŠKODENÉ ALEBO STRATENÉ ODPOJITEĽNÉ MÉDIÁ;
- POPLATKY ZA DÁTOVÉ A HLASOVÉ SLUŽBY VZNIKAJÚCE NEODSTRÁNENÍM KARIET SIM ALEBO INÝCH ODSTRÁNITEĽNÝCH NOSIČOV V PODPOROVANÝCH PRODUKTOCH VRÁTENÝCH SPOLOČNOSTI DELL;
- VÝPADOK POUŽÍVANIA SYSTÉMU ALEBO SIETE;
- A/ALEBO DÔSLEDOK AKEJKOL'VEK ČINNOSTI ALEBO ZANEDBANIA ČINNOSTI VRÁTANE NEDBALOSTI, SPOLOČNOSŤOU DELL ALEBO INÝM POSKYTOVATEĽOM SLUŽIEB.

Dell nenesie zodpovednosť za obnovenie alebo preinštalovanie nijakých programov ani údajov po poskytnutí služby/služieb. Zákazníci, ktorí si zakúpili službu ProDeploy Plus a používajú služby na migráciu údajov, by si mali zálohovať všetky údaje alebo inými spôsobmi predchádzať strate svojich údajov. Keď zákazník vracia podporovaný produkt alebo jeho časť, odovzdá iba ten podporovaný produkt alebo časť, o ktoré ho požiadal technik telefonической podpory.

**Záruky tretích strán** Tieto služby môžu vyžadovať, aby spoločnosť Dell získala prístup k hardvéru alebo softvéru, ktorý nevyrobila spoločnosť Dell. Záruky niektorých výrobcov môžu stratiť platnosť, ak budú s hardvérom alebo softvérom manipulovať pracovníci spoločnosti Dell alebo iné osoby a nie pracovníci príslušného výrobcu. Zákazník zabezpečí, že vykonávanie služieb spoločnosťou Dell neovplyvní platnosť takýchto záruk alebo následky ich straty budú prijateľné pre zákazníka. Spoločnosť Dell nepreberá zodpovednosť za záruky tretej strany ani žiadne následky, ktoré môžu mať služby na tieto záruky. SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA ZÁRUKY TRETÍCH STRÁN ANI ZA ŽIADNE DÔSLEDKY, KTORÉ MÔŽU VYPLÝVAŤ Z POSKYTNUTIA JEJ SLUŽIEB V SÚVISLOSTI S TÝMITO ZÁRUKAMI.

**Partneri zákazníka.** Zákazník môže byť zastúpený tretími stranami (napr. dodávateľmi, zástupcami, integrátormi systémov a/alebo distribučnými partnermi), ktoré budú spolupracovať so spoločnosťou Dell v rozsahu potrebnom na poskytovanie služieb nasadenia zákazníkovi (ďalej len „partneri zákazníka“). Za každú činnosť alebo zanedbanie partnerov nesie zodpovednosť zákazník. Zákazník ďalej súhlasí s tým, že zbavuje spoločnosť Dell zodpovednosti v prípade akýchkoľvek škôd, nákladov a výdavkov (vrátane právnych poplatkov, súdnych trov a iných platieb) plynúcich z akéhokoľvek skutku alebo zanedbania zo strany partnera zákazníka, ktorý ho zastupuje, bez ohľadu na formu činnosti.



**Produkty tretích strán.** Termínom „Produkty tretích strán“ sa označuje akýkoľvek hardvér, súčasti, softvér alebo iné materiálne či nemateriálne statky (poskytované Zákazníkom spoločnosti Dell alebo získané spoločnosťou Dell podľa pokynov zákazníka), ktoré spoločnosť Dell používa v súvislosti so službami. Zákazník ručí spoločnosti Dell za to, že získal všetky licencie, povolenia, regulačné certifikáty a schválenia a poskytne spoločnosti Dell a jej partnerom podľa uvedených odsekov vrátane subdodávateľov a zamestnancov právo a licenciu na prístup, kopírovanie, distribúciu, používanie a/alebo úpravu (vrátane vytvárania odvodených diel) a/alebo inštalácie produktov tretích strán bez porušenia vlastníckych alebo licenčných práv (vrátane patentových a autorských práv) poskytovateľov či vlastníkov týchto produktov tretích strán. Zákazník súhlasí s prevzatím všetkej zodpovednosti za akékoľvek a všetky softvérové licenčné požiadavky. Technik zákazníka spoločnosti Dell „prijme“ akékoľvek a všetky elektronické zmluvy v mene zákazníka, ktoré sú súčasťou inštaláčného procesu, pokiaľ mu zákazník písomne nedá iný pokyn. S VÝNIMKOU PRÍPADOV VZÁJOMNÉHO SÚHLASU ZÁKAZNÍKA A SPOLOČNOSTI DELL V PÍSOMNEJ PODOBE SA TÝMTO SPOLOČNOSŤ DELL ZRIEKA VŠETKÝCH ZÁRUK, VÝSLOVNÝCH AJ MLČKY PREDPOKLADANÝCH, V SÚVISLOSTI S PRODUKTMI TRETÍCH STRÁN. Na produkty tretích strán sa vzťahujú výhradne zmluvné podmienky ustanovené medzi treťou stranou a zákazníkom. SPOLOČNOSŤ DELL TÝMTO ODMIETA AKÚKOL'VEK ZODPOVEDNOSŤ ZA AKÉKOL'VEK MOŽNÉ DOSAHY SLUŽIEB NA ZÁRUKY NA PRODUKTY TRETÍCH STRÁN. V maximálnej miere povolené zákonom nenesie spoločnosť Dell zodpovednosť za produkty tretích strán a zákazník sa v súvislosti s akýmikoľvek škodami či ručením, ktoré súvisia s poskytovaním produktov tretích strán, obráti výhradne na poskytovateľa tretej strany.

**Žiadne osobné údaje ani informácie, na základe ktorých by vás bolo možné identifikovať.** Produkty tretích strán vrátane obrazov, dokumentácie a aplikácií poskytnutých spoločnosti Dell nesmú obsahovať žiadne osobné identifikačné údaje či iné osobné údaje. Pokiaľ platné miestne zákony nestanovujú inak, „osobné identifikačné údaje“ sú údaje alebo informácie, ktoré samostatne alebo spoločne s akýmikoľvek inými informáciami umožňujú identifikáciu fyzickej osoby, alebo akýkoľvek iný typ osobných údajov, ktoré môžu podliehať zákonom alebo predpisom o ochrane súkromia. Zákazník zaručuje, že produkty tretích strán, ktoré zákazník poskytne spoločnosti Dell na účely poskytovania služieb, neobsahujú osobné identifikačné údaje. Ďalšie informácie si vyžiadajte od obchodného zástupcu spoločnosti Dell. **NEPOSKYTUJTE SPOLOČNOSTI DELL PRODUKTY TRETÍCH STRÁN, KTORÉ OBSAHUJÚ OSOBNÉ IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE.**

**Export.** Zákazník týmto zaručuje a vyhlasuje, že Produkty tretích strán vrátane softvéru zahrnutom v obraze poskytnutom spoločnosti Dell v súvislosti s akýmikoľvek obrazovými službami (definovanými nižšie) neobsahujú žiadnu technológiu, ktorej vývoz je obmedzený (napr. šifrovanie), alebo ak takú technológiu obsahujú, že k týmto produktom tretích strán má spoločnosť Dell oprávnenie na vývoz do ľubovoľnej krajiny (okrem krajín, na ktoré je uvalené embargo podľa platných zákonov o vývoze) bez vývozných licencií. Spoločnosť Dell nenesie bremeno zodpovednosti za zisťovanie existencie exportnej licencie alebo spôsobilosti na export produktov tretej strany bez licencie. Exportný certifikát zákazníka musí byť v súlade s platnými regionálnymi a miestnymi zákonmi, smernicami a požiadavkami (napr. fyzický alebo elektronický podpis). Okrem uvedených záruk môže byť pre všetky zobrazovacie služby požadovaný samostatne podpísaný vývozný certifikát („Certifikát o súlade exportu obrazu“). V určitých krajinách môže byť vývozný certifikát požadovaný v spojení s inými službami (napr. konfigurácia štítky položiek, konfigurácia hardvéru alebo konfigurácie softvéru). Každé požadované vývozné osvedčenie sa musí vyplniť, podpísať a vrátiť do spoločnosti Dell pred realizáciou príslušných služieb spoločnosťou Dell. V prípade, že spoločnosť Dell bude pre úspešné poskytnutie služieb musieť získať vývoznú licenciu na produkty tretích strán, zákazník týmto súhlasí, že spoločnosť Dell bezplatne poskytne potrebnú pomoc v rozsahu, aký vyžaduje úspešné získanie vývozných licencií.

**Závazok zákazníka týkajúci sa odškodnenia.** Zákazník odškodní spoločnosť Dell a bude ju brániť a kryť v prípade akýchkoľvek nárokov alebo úkonov tretích strán v dôsledku (a) toho, že zákazník nezískal príslušnú licenciu, práva duševného vlastníctva alebo akékoľvek iné povolenia, regulačné osvedčenia či schválenia k produktom tretích strán alebo k softvérom či materiálom, ktoré zákazník odporučil alebo požadoval nainštalovať či integrovať v rámci služieb, alebo (b) v dôsledku akýchkoľvek nesprávnych tvrdení o existencii vývozných licencií či akéhokoľvek obvinenia spoločnosti Dell pre porušenie alebo údajné porušenie zákonov, predpisov alebo nariadení o vývoze zo strany zákazníka.



**Poznámka k technickej špecifikácii a zrieknutie sa zodpovednosti.** Zákazník je zodpovedný za určenie zákazníckych technických špecifikácií služieb a ak je to potrebné, tak aj za zaistenie ich adekvátnej technickej dokumentácie spoločnosti Dell. Zákazník súhlasí s tým, že výber služieb je jeho zodpovednosťou. Spoločnosť Dell je oprávnená postupovať podľa formulára technických špecifikácií poskytnutého zákazníkom. Spoločnosť Dell nezodpovedá za žiadne škody spôsobené poskytnutím služieb vykonaných v súlade s technickými špecifikáciami. Ak je spoločnosť Dell výhradného a odôvodneného názoru, že navrhované služby nie sú technicky uskutočniteľné, spoločnosť Dell si vyhradzuje právo nepokračovať v poskytovaní služieb. Spoločnosť Dell neposkytuje žiadnu záruku, že služby poskytnuté zákazníkovi vyriešia všetky požiadavky zákazníka, keďže spoločnosť Dell je v tomto závislá od produktov tretích strán a od pomoci poskytnutej zákazníkom alebo tretími stranami.

Zákazníkovi sa odporúča prihlásiť cez službu Dell Online First Article (OFA) (dostupnosť služby OFA sa líši podľa regiónu) na kontrolu a schválenie podľa kupovaných služieb. Zákazník súhlasí s 2-dňovým procesom kontroly konfigurácie pomocou služby Online First Article. Zákazník dostane údaje na zabezpečené prihlásenie, ktorých platnosť vyprší na druhý pracovný deň o 23:59 hod. miestneho času zákazníka. Oznámi spoločnosti Dell, či požaduje na schválenie konfigurácie využitie služby Dell Online First Article.

Po dokončení kontroly OFA alebo v prípade, ak nie je možné vykonať OFA, sa odporúča, aby si zákazník na schválenie svojej konfigurácie objednal vzorovú kontrolnú jednotku („služba Physical First Article“), a službu Physical First Article použil na kontrolu a potvrdenie toho, že je služba v súlade s návrhom a požiadavkami zákazníka. Ak sa zákazník rozhodne neobjednať si službu Physical First Article, akékoľvek nesúlady medzi verziami aplikácií, konflikty medzi správcami zariadení alebo iné prevádzkové problémy v službách sa pravdepodobne budú opakovať na všetkých podporovaných produktoch, ktoré vám spoločnosť Dell dodá. Stálym poskytovaním služieb a/alebo spracovávaním hromadných objednávok v súlade s podmienkami uvedenými v tomto popise služby, v akejkoľvek odpovedajúcej hlavnej zmluve o poskytovaní služieb alebo v nákupnej objednávke spoločnosti Dell je spoločnosť Dell oslobodená od akejkoľvek zodpovednosti za akékoľvek problémy, ktorým by sa pravdepodobne predišlo objednaním a overením služieb v službe Physical First Article.

**Ustanovenia o zmene.** V prípade ďalšej práce neuvedenej ani v projekte služieb, ani v príslušnom dokumente s technickými špecifikáciami, ktorá bude potrebná v dôsledku (i) požadovanej zmeny rozsahu projektu služieb, (ii) úkonu alebo opomenutia Zákazníka, (iii) zmeny zákonov alebo platných predpisov, (iv) dodatočného času stráveného prácou so zdrojmi na mieste alebo presunutia zdrojov na mieste alebo (v) udalosti vyššej moci, posúdi spoločnosť Dell potrebu ďalšej práce a oznámi podrobnosti o akýchkoľvek zmenách v harmonograme a nákladoch podľa požadovaných zmien. V prípade súhlasu zákazníka s navýšením časového a/alebo finančného rozvrhu tento súhlas potvrdí písomne, a to ešte pred tým, než spoločnosť Dell začne alebo (ak už začala) bude pokračovať v poskytovaní ďalších služieb. Zákazník zabezpečí v spolupráci so svojím obchodným zástupcom zaplatenie akýchkoľvek schválených poplatkov navyše.

## Zmluvné podmienky poskytovania služieb spoločnosti Dell

Tento popis služby opisuje vzťah medzi zákazníkom (ďalej len „vy“ alebo „zákazník“) a organizačnou jednotkou spoločnosti Dell uvedenou na faktúre za nákup tejto služby. Táto služba sa poskytuje na základe osobitnej podpísanej hlavnej zmluvy zákazníka o poskytovaní služieb so spoločnosťou Dell, ktorá výslovne oprávňuje na predaj tejto služby. V prípade absencie takejto zmluvy sa v závislosti od lokality zákazníka poskytne služba v súlade s predajnými podmienkami spoločnosti Dell alebo v súlade so zmluvou uvedenou v nasledujúcej tabuľke (podľa možnosti, „zmluva“). Pozrite si nasledujúcu tabuľku so zoznamom príslušných adries URL pre vašu lokalitu, na ktorých môžete nájsť vašu zmluvu. Zmluvné strany potvrdzujú, že si prečítali tieto online zmluvné podmienky a že sa nimi budú riadiť.



Lokalita zákazníka	Podmienky a ustanovenia platné pre zakúpenia od Dell EMC Services	
	Zákazníci kupujúci služby Dell EMC Services priamo od spoločnosti Dell	Zákazníci kupujúci služby Dell EMC Services prostredníctvom autorizovaného distribútora
Spojené štáty	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (angličtina) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadská francúzština)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (angličtina) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadská francúzština)
Južná Amerika a karibské krajiny	Miestna webová lokalita <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> alebo webová stránka <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Miestna webová lokalita <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> alebo webová stránka <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Ázia Tichomorie Japonsko	Miestna webová lokalita <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> alebo webová stránka <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Popisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb spoločnosti Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell, ale slúžia iba na opis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služieb a obmedzení takýchto služieb. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto popise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell sa vzťahuje na spoločnosť Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje služby v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.
Európa, Blízky východ a Afrika (EMEA)	Miestna webová lokalita <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> alebo webová stránka <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*  Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Veľkej Británii si môžu vybrať platnú adresu URL z nasledujúcich: Francúzsko: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Nemecko: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Veľká Británia: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Popisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb spoločnosti Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell, ale slúžia iba na opis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služieb a obmedzení takýchto služieb. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto popise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell sa vzťahuje na spoločnosť Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje služby v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.

\* Miestnu webovú lokalitu [www.dell.com](http://www.dell.com) zobrazia zákazníci jednoducho: stačí otvoriť adresu URL [www.dell.com](http://www.dell.com) na počítači, ktorý je pripojený na internet v ich krajine, alebo si vybrať krajinu z možností uvedených na webovej lokalite Dell Vybrať oblasť alebo krajinu, ktorá je dostupná na lokalite <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Zákazník navyše súhlasí, že obnovením, modifikovaním, rozšírením alebo pokračovaním používania služby po pôvodnej lehote bude služba podliehať vtedy aktuálnemu opisu služby dostupnej na adrese [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

Ochrana osobných údajov: spoločnosť Dell Technologies Services bude so všetkými osobnými údajmi zhromaždenými v rámci tohto popisu služby zaobchádzať v súlade s Vyhlásením o používaní osobných údajov spoločnosti Dell Technologies v príslušnej jurisdikcii, ktoré je k dispozícii na adrese <http://www.dell.com/localprivacy> a ktoré je týmto začlenené formou odkazu.

V prípade, že niektoré klauzuly opisu služby protirečia akýmkoľvek klauzulám zmluvy, platia klauzuly tohto opisu služby, ale iba do rozsahu konkrétneho rozporu a nenahrádzajú žiadne iné klauzuly zmluvy, ktoré neprotirečia tomuto opisu služby.

Predložením objednávky služieb, prijatím služieb, využívaním služieb alebo priradeného softvéru alebo kliknutím na tlačidlo alebo políčko či podobný prvok „Súhlasím“ na webovej lokalite spoločnosti Dell.com v súvislosti s nákupom alebo v rámci softvéru alebo internetového rozhrania spoločnosti Dell súhlasíte s tým, že sa budete riadiť týmto popisom služby a zmluvami, ktoré sú tu uvedené vo forme odkazu. Ak akceptujete tento opis služby v mene spoločnosti alebo inej právnickej osoby a vyhlasujete, že máte právo zaviazvať takúto právnickú osobu ustanoveniami tohto opisu služby, výrazy „vy“ alebo „zákazník“ budú v takomto prípade označovať uvedenú právnickú osobu. Okrem prijatia tohto opisu služby sa od zákazníkov v niektorých krajinách tiež vyžaduje, aby podpísali objednávku.



## Dodatočné podmienky a ustanovenia platné pre služby týkajúce sa produktov nasadenia a inštalácie

### 1. Podporované produkty

Táto služba je dostupná pre podporované produkty, medzi ktoré patria vybrané systémy Dell Precision™, OptiPlex™, notebooky Dell XPS™ a Dell Latitude™, ako je to uvedené v objednávkovom formulári („Podporované produkty“). Požiadajte svojho predajcu o aktuálny zoznam služieb, ktoré sú k dispozícii pre produkty spoločnosti Dell alebo od iných výrobcov.

Každý podporovaný produkt je označený sériovým číslom (ďalej len „Servisný štítok“). Zákazník si musí pre každý podporovaný produkt zakúpiť osobitnú zmluvu o poskytovaní služieb. Pri kontaktovaní spoločnosti Dell vo veci tejto služby uvádzajte informácie na servisnom štítku na podporovanom produkte.

### 2. Ďalšie dôležité informácie

- A. Platba za hardvér zakúpený so službami inštalácie a nasadenia. Ak nie je písomne dohodnuté inak, platba za hardvér nemôže byť v žiadnom prípade podmienená vykonaním alebo doručením služieb inštalácie alebo nasadenia, ktoré boli zakúpené s týmto hardvérom.
- B. Komerčne primerané obmedzenia rozsahu služieb Dell môže odmietnuť poskytovanie služby, ak usúdi, že poskytnutím služby vzniká nepríjemné riziko pre Dell alebo poskytovateľov služieb spoločnosti Dell alebo je požadovaná služba mimo rozsah služieb. Spoločnosť Dell nezodpovedá za výpadky alebo oneskorenia z príčin, na ktoré nemá vplyv, vrátane nedodržania povinností zákazníka v súvislosti s touto zmluvou. Služba sa vzťahuje len na spôsoby použitia, na ktoré bol podporovaný produkt určený.
- C. Voliteľné služby. Voliteľné služby (vrátane potrebnej podpory, inštalácie, konzultácií, správy, odbornej podpory alebo školení) si môžete zakúpiť od spoločnosti Dell a budú sa líšiť v závislosti od lokality zákazníka. Voliteľné služby môžu vyžadovať uzatvorenie osobitnej zmluvy so spoločnosťou Dell. Ak takáto zmluva neexistuje, voliteľné služby sa poskytujú na základe tejto Zmluvy. Dodatočné poplatky sa vyhodnotia v procese riadenia zmien.
- D. Postúpenie. Spoločnosť Dell môže vykonaním tejto služby a/alebo dohody poveriť tretie strany ako kvalifikovaných poskytovateľov služieb.
- E. Zrušenie spoločnosťou Dell. Spoločnosť Dell môže kedykoľvek zrušiť poskytovanie tejto služby počas jej trvania z ktoréhokoľvek z nasledujúcich dôvodov:
  - a. Zákazník nezaplatí celkovú cenu za túto službu v súlade s podmienkami fakturácie.
  - b. Zákazník nie je schopný zabezpečiť konzistentnú pripravenosť lokality alebo nie je schopný poskytnúť dostatočné informácie o používateľskom harmonograme tak, ako požaduje spoločnosť Dell.
  - c. Zákazník sa správa hrubo, vyhráža sa alebo odmieta spolupracovať s analytikom alebo technikom na mieste inštalácie.
  - d. Ak zákazník nedodrží ktorúkoľvek zo zmluvných podmienok uvedených v tejto Zmluve.

Ak spoločnosť Dell zruší poskytovanie tejto služby, pošle zákazníkovi písomné oznámenie o zrušení na adresu uvedenú na faktúre zákazníka. Výpoveď bude obsahovať dôvod a dátum účinnosti zrušenia, ktorý bude minimálne desať (10) dní od dátumu, keď spoločnosť Dell odošle výpoveď zákazníkovi, ak miestne zákony nevyžadujú iné ustanovenia o zrušení, ktoré sa nemôžu zmluvne upravovať. Ak spoločnosť Dell zruší túto službu na základe tohto odseku, zákazník nebude mať nárok na žiadnu spätnú úhradu poplatkov zaplatených alebo splatných v prospech spoločnosti Dell.



- F. Geografické obmedzenia a premiestnenie Táto služba bude dodaná na miesto (miesta) uvedené na faktúre zákazníka. Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Možnosti služby vrátane úrovni služby, času poskytovania technickej podpory, dostupnosti na mieste a časov reakcie na mieste inštalácie sa líšia v závislosti od geografickej polohy, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka, preto požiadajte svojho predajcu o tieto podrobnosti. Závazok spoločnosti Dell dodávať služby pre premiestnené podporované produkty závisí od rôznych činiteľov vrátane dostupnosti na danom mieste, dodatočných poplatkov, preverovania a obnovenia osvedčení premiestňovaných podporovaných produktov podľa aktuálnych sadzieb spoločnosti Dell za čas, materiály a konzultácie. Služba Online First Article nie je k dispozícii vo všetkých geografických oblastiach. Označovanie položiek a vykazovanie položiek sú taktiež k dispozícii len pre vybrané periférne zariadenia (napr. monitory, tlačiarne, regály) v oblastiach Severnej a Južnej Ameriky, Európy, Blízkeho východu a Afriky.
- G. Partneri spoločnosti Dell. Spoločnosť Dell môže v súvislosti s poskytovaním služieb spolupracovať s partnermi a subdodávateľmi. Služby sa môžu vykonávať aj mimo krajiny, v ktorej sídli zákazník alebo spoločnosť Dell. Spoločnosť Dell môže z času na čas zmeniť miesto vykonávania služieb a/alebo partnera vykonávajúceho túto službu. To však za podmienky, že spoločnosť Dell ostane zodpovedná za doručenie služieb zákazníkovi.
- H. Prevod služby. Zákazník nemôže previesť konfiguračné služby ani žiadne práva udelené Zákazníkovi podľa tohto popisu služby na tretiu stranu.
- I. Služba sa ukončí 6 mesiacov po zakúpení. POKIAL' PLATNÉ ZÁKONY NEVYŽADUJÚ INAK, V PRÍPADE ZÁKAZNÍKOV, KTORÍ KUPUJÚ KREDITY NA ŠKOLENIE SPOLU SO SLUŽBOU PROSUPPORT PLUS (POZRI DOLE), MÔŽETE TÚTO SLUŽBU VYUŽIŤ JEDENKRÁT POČAS OBDOBIA 6 MESIACOV OD DÁTUMU PÔVODNÉHO ZAKÚPENIA („DÁTUM UKONČENIA SLUŽBY“). DÁTUM PÔVODNÉHO ZAKÚPENIA JE URČENÝ AKO DÁTUM FAKTÚRY ZA SLUŽBU ALEBO DÁTUM POTVRDENIA OBJEDNÁVKY SPOLOČNOSŤOU DELL PODĽA TOHO, ČO NASTANE SKÔR. POSKYTNUTIE SLUŽBY SPOLOČNOSŤOU DELL SA BUDE POVAŽOVAŤ ZA USPOKOJIVÉ PO UPLYNUTÍ DÁTUMU, A TO AJ V PRÍPADE, ŽE SLUŽBU NEVYUŽIJETE.

Ak sa dole nezobrazí žiadny popis služby ani špecifikácia ponuky, obráťte sa na miestneho obchodného zástupcu služieb spoločnosti Dell a overte si dostupnosť tejto služby vo svojej krajine.





# Príloha A

## Služba Basic Deployment

### Ship Box Label

#### Prehľad služby

Služba Ship Box Label („Ship Box Label“) predstavuje spôsob, akým môže zákazník aplikovať na prepravnú škatuľu systému vytlačené označenie s vlastnými údajmi. Táto služba poskytuje zákazníkovi možnosť prispôbiť si označenie prepravnej škatule tak, aby vyhovovalo jeho konkrétnym požiadavkám.

Prispôbitelné časti označenia prepravnej škatule sa môžu meniť, ale môžu obsahovať obsah či systém v jeho vlastníctve, alebo podrobnosti o zákazníkovej objednávke, ktoré sú zvyčajne k dispozícii z podporných informačných systémov spoločnosti Dell (t. j. kapacita pevného disku, pamäť RAM, procesor, číselné označenie modelu, číslo nákupnej objednávky zákazníka, dátum dodania, číslo zariadenia, servisný štítok).

#### Postupy služby

Proces pre každú vlastnú službu Ship Box Label je nasledujúci:

- Zákazník vyberie pevnú možnosť, ktorá obsahuje vopred vybratý štítok prepravnej škatule v čase zadania objednávky alebo
- Zákazník si vyberie z dostupných polí a možností rozloženia cez portál TechDirect alebo v spolupráci s príslušným manažérom zdokumentuje a zaznamená technické požiadavky zákazníka do technickej dokumentácie.
- Zákazník na portáli TechDirect overí presnosť a potvrdí požiadavky.

#### Povinnosti zákazníka

Zákazník sa zaväzuje:

- Poskytnúť údaje pre akýkoľvek vlastný obsah pre službu Ship Box Label
- Schváliť každý návrh pred odovzdaním do výroby

#### Požiadavky služby

- Vytvoriť, vytlačiť a/alebo použiť označenie.
- Použiť označenie na vonkajšiu stranu škatule podľa špecifikácií spoločnosti Dell (systém, periférne zariadenia a pod.). Môže sa vyžadovať iný jazyk (medzinárodné znaky).
- Všetky označenia balenia musia byť umiestnené na rovnakom mieste na každom balíčku bez ohľadu na jeho veľkosť. Umiestnenie je v hornej časti strany s najväčšou plochou. To platí všeobecne s výnimkou odlišných požiadaviek pre konkrétnu krajinu/región.

#### o nie je sú časťou služieb Ship Box Label

- Akékoľvek činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tejto prílohe služby.

### Označenie položiek

Na počítač, na ktorom sú vytlačené informácie o počítači, ako je servisný štítok, číslo modelu atď., sa pripevní štítok. Zákazníci, ktorí si v čase zadania objednávky vyberú pevnú možnosť, dostanú štítok aktív vopred zvolenú spoločnosťou Dell. Pre všetkých ostatných zákazníkov budú k dispozícii tieto značky majetku:

- Podpora na úrovni systému
- MAC adresa



- Podrobnosti o systéme s MAC adresou
- Podrobnosti o objednávke
- Konfigurovateľná položka – položka s obmedzenými možnosťami pre veľkosť a pole zadané zákazníkom.
- K dispozícii môžu byť ďalšie predkonfigurované značky. O ich dostupnosti sa informujte u príslušného manažéra.

## Nastavenia systému BIOS

### Prispôsobenie systému BIOS

Prispôsobenie systému BIOS predstavuje pohodlný a účinný spôsob, ako pri výrobe prispôsobiť systém BIOS spoločnosti Dell na nových podporovaných produktoch. Zákazníci, ktorí si v čase zadania objednávky vyberú pevnú možnosť, môžu dostať nastavenia systému BIOS vopred vybrané spoločnosťou Dell, na ostatných zákazníkov sa vzťahujú nasledujúce postupy, povinnosti, požiadavky a obmedzenia.

### Postupy služby a povinnosti spoločnosti Dell

V rámci každého nasadenia, ktoré obsahuje služby prispôsobenia systému BIOS, sa uskutočňuje tento proces:

- Zákazník vyberie dostupné nastavenia systému BIOS cez portál TechDirect, alebo v spolupráci s príslušným manažérom zdokumentuje a zaznamená svoje technické požiadavky do technickej dokumentácie.
- Zákazník na portáli TechDirect overí presnosť a potvrdí požiadavky.
- Spoločnosť Dell vytvorí skripty, ktorými umožní továrenské nastavenie prispôbení systému BIOS.
- Proces prispôsobenia systému BIOS sa testuje počas výrobného procesu.

### Povinnosti zákazníka

- Otestuje a overí, či sú požadované prispôsobenia systému BIOS na podporovanom produkte v súlade s požiadavkami Zákazníka. SPOLOČNOSŤ DELL NEZODPOVEDÁ ZA ŽIADNU STRATU ANI OBNOVENIE ÚDAJOV ALEBO PROGRAMOV V SÚVISLOSTI S ÚPRAVOU NASTAVENÍ SYSTÉMU BIOS.
- Poskytne spoločnosti Dell všetku pomoc potrebnú na získanie akejkoľvek vývoznnej licencie potrebnej na vykonávanie služieb.

### Požiadavky služby

- Niektoré nastavenia prispôsobenia systému BIOS nie sú k dispozícii pre všetky podporované produkty. Zákazník by sa mal o konkrétnych možnostiach nastavenia pre svoj typ systému poradiť s príslušným manažérom alebo predajcom spoločnosti Dell. Dostupné nastavenia systému BIOS podľa typu systému je možné skontrolovať aj v samoobslužnom portáli Tech Direct.

### o nie je sú časťou služieb nastavení systému BIOS:

- Zabezpečenie akýchkoľvek softvérových aplikácií od tretích strán ani príslušných licencií
- Fyzická inštalácia akéhokoľvek hardvéru alebo softvéru, ktorý nesúvisí so službou prispôsobenia systému BIOS
- Vytvorenie prispôbeného nastavenia systému BIOS mimo štandardného nastavenia systému BIOS spoločnosťou Dell
- Riešenie problémov ani technickú podporu v prípade obrazov od zákazníka s prispôbeným nastavením systému BIOS
- Otestovanie konkrétnych aplikácií a hardvérov zákazníka z hľadiska kompatibility s obrazom od zákazníka a prispôbeným nastavením systému BIOS



- Akékoľvek činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tejto prílohe služby.

## Vykazovanie položiek

V rámci služby štandardného vykazovania položiek sa vytvorí vopred definovaná správa s podrobnými informáciami o systéme a objednávkach.

Táto správa sa týka systémov odoslaných Zákazníkovi a bude vychádzať raz denne vo formáte tabuliek aplikácie Microsoft Excel (.XLS).

Správy sa budú posielat' e-mailom alebo ich bude možné stiahnuť z portálu TechDirect.

Výkaz majetku obsahuje tieto polia: číslo konta, štítok zariadenia (v závislosti od okolností), popis šasi, typ šasi, názov spoločnosti, názov počítača, procesor, dodacia adresa 1, dodacia adresa 2, dodacia adresa 3, mesto dodania, štát dodania, PSČ dodania, krajina dodania, meno zákazníka, zákaznícke číslo, servisný štítok Dell, kód expresnej služby, veľkosť pevného disku, nainštalovaný OS, adresa MAC 1, adresa MAC 2, adresa MAC 3, dátum výroby, pamäť, model, číslo objednávky (v závislosti od okolností), číslo nákupnej objednávky (v závislosti od okolností), rýchlosť procesora, dátum dodania a dátum uplynutia 3-ročnej, 4-ročnej alebo 5-ročnej záruky.

## Add On for Imaging Services

Táto služba („obrazová služba“) umožňuje Zákazníkovi poskytnúť spoločnosti Dell súbor súvisiacich softvérových aplikácií a nastavení spolu s operačným systémom („obraz“). Potom spoločnosť Dell načíta obraz zákazníka na podporované produkty. Ak si to zákazník praje, môže si tiež zvoliť načítanie obrazu Ready Image spoločnosti Dell. Obraz Ready Image bude obsahovať zákazníkom zvolenú verziu ovládačov systému Windows 10 [alebo príslušných novších verzií] určených pre objednaný systém a môže obsahovať aj opravy. Dostupnosť verzií bude obmedzená na najnovšie verzie a bude sa časom meniť tak, aby obsahovala najnovšie aktualizácie zabezpečenia a funkcií.

Zákazník podľa potreby vyplní, overí a potvrdí súlad so zákonmi o vývoze a požiadavky na obraz tým, že odošle zákazníkove špecifikácie prostredníctvom stránky na nahrávanie špecifikácie obrazovej služby na portáli Dell TechDirect alebo prostredníctvom dokumentu s technickými špecifikáciami v určitých lokalitách, pokiaľ to spoločnosť Dell vyžaduje. Zákazník prejde v samoobslužnom portáli TechDirect na stránku so špecifikáciami obrazu Dell, kde musí poskytnúť tieto údaje:

- zemepisnú lokalitu zákazníka a
- požiadavky na obraz (napríklad údaje o OS, o licencií atď.).

Pre zákazníkov, ktorí sa rozhodnú nevyužiť obraz Ready Image:

Keď zákazník poskytne tieto informácie, získa prístup k aplikácii na prenos súborov na portáli Dell TechDirect, prostredníctvom ktorej môže nahrat' svoj obraz. Zákazník musí zaznamenať obraz v súbore formátu WIM pomocou nástroja „Deployment Image Servicing and Management“ (DISM.exe) spoločnosti Microsoft. Nástroj DISM je k dispozícii na stiahnutie prostredníctvom balíčka hodnotenia a nasadenia systému Microsoft Windows (Windows ADK). Prípadne zákazník môže predložiť ISO vytvorené s SCCM alebo MDT. Spoločnosť Dell predpokladá veľkosť obrazu menšiu než 20 gigabajtov. Obrazy s veľkosťou viac než 20 gigabajtov môžu vyžadovať ďalšie či alternatívne služby, na ktoré sa vzťahujú ďalšie poplatky.

Na sprístupnenie niektorých funkcií bude zákazník pravdepodobne musieť vytvorit' obraz pomocou nástroja Dell ImageAssist. Potom spoločnosť Dell načíta obraz zákazníka na podporované produkty. Nástroj Dell ImageAssist umožňuje zákazníkovi vytvorit' jediný obraz pre rôzne platformy, ktorý funguje na podporovaných produktoch. Zákazník pomocou nástroja ImageAssist zaznamená svoj obraz. Keď zákazník zaznamená svoj obraz pomocou nástroja ImageAssist, nahrá ho pomocou aplikácie na prenos súborov, ktorú nájde na portáli TechDirect spoločnosti Dell. Spoločnosť Dell predpokladá veľkosť obrazu



menšiu než 20 gigabajtov. Obrazy s veľkosťou viac než 20 gigabajtov môžu vyžadovať ďalšie či alternatívne služby, na ktoré sa vzťahujú ďalšie poplatky.

Zákazník zabezpečí, že každý obraz bude obsahovať všetky požadované ovládače a v nástroji Správca zariadení podporovaného produktu sa nevyskytuje žiadny nepodporovaný hardvér, ak je to aplikovateľné. Navyše zákazník vytvorí, otestuje a overí, že obraz funguje podľa jeho požiadaviek na podporované produkty. Dell nezodpovedá po vykonaní obrazových služieb za problémy spôsobené softvérom alebo iným obsahom v obraze zákazníka vrátane rozdielov vo verziách aplikácií, konfliktov v nástroji Správca zariadení alebo problémov so zabezpečením. Problémy s výkonom týkajúce sa obrazových služieb, ktoré neboli odstránené zákazníkom pred vykonaním obrazových služieb (napríklad otestovaním a overením funkčnosti obrazu), sa môžu replikovať do všetkých podporovaných produktov, ktoré vám spoločnosť Dell dodá, a spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť a nie je povinný vykonať opakované vytvorenie obrazu, opravu, podporu alebo akúkoľvek nápravu problémov spôsobených odlišnými verziami aplikácií, konfliktov v nástroji Správca zariadení alebo iných problémov s výkonom. Dell navyše nezodpovedá za problémy spôsobené činnosťou softvéru zákazníka v jeho prostredí. Zákazník si uchová kópiu tohto obrazu.

ZÁKAZNÍK BERIE NA VEDOMIE A SÚHLASÍ S TÝM, ŽE VZHLADOM NA CHARAKTER TEJTO OBRAZOVEJ SLUŽBY SA NÁSTROJ NA NAHRATIE OBRAZU (V PRÍPADE POUŽITIA I NÁSTROJ IMAGEASSIST), POUŽÍVANÝ NA POSKYTOVANIE OBRAZOVEJ SLUŽBY, POSKYTUJE „TAK, AKO JE“ A SPOLOČNOSŤ DELL NEPOSKYTUJE ŽIADNE ZÁRUKY V SÚVISLOSTI S OBRAZMI ZÁKAZNÍKA ALEBO KOMPATIBILITOU S AKÝMKOLĽEK PROSTREDÍM. ZÁKAZNÍK ZODPOVEDÁ ZA VŠETKO OVEROVANIE A TESTOVANIE OBRAZOV. DELL NEPREBERÁ ZODPOVEDNOSŤ SA STRATU ÚDAJOV ZÁKAZNÍKA VRÁTANE NAHRANÝCH APLIKÁCIÍ, SÚBOROV, OBRAZOV A NASTAVENÍ OS, KTORÉ SA MÔŽU STRATIŤ V NÁSTROJI. ZÁKAZNÍK JE ZODPOVEDNÝ ZA TO, ABY ZÁLOHOVAL ÚDAJE ALEBO SOFTVÉR PRED NAHRANÍM DO NÁSTROJA, A ZÁKAZNÍK JE ZODPOVEDNÝ ZA ULOŽENIE ICH OBRAZU.

Oneskorenie odoslania zákaznických špecifikácií, informácií o súlade so zákonmi o vývoze, ak je to aplikovateľné, bude znamenať oneskorenie možnosti vykonávania obrazovej služby zo strany spoločnosti Dell a prevzatie podporovaných produktov zákazníkom. Objednávku je možné zrušiť, ak zákaznícka špecifikácia, súlad so zákonmi o vývoze alebo obraz nie sú obdržané od zákazníka v termíne dohodnutom spoločnosťou Dell.

### alšie povinnosti zákazníka týkajúce sa obrazových služieb

- Poskytnúť spoločnosti Dell prístup k informáciám, údajom a interným zdrojom a umožniť ich použitie, ak je to reálne potrebné na poskytovanie obrazovej služby.
- Poskytnúť spoločnosti Dell oprávnenia miestneho správcu potrebné na vykonávanie obrazovej služby a uistiť sa, že prihlásenie sa k doméne je povolené.
- Poskytnúť všetky identifikátory, heslá, špecifikácie domén a osobné nastavenia potrebné na vykonanie obrazovej služby pre jednotlivých koncových používateľov.
- V prípade, že spoločnosť Dell narazí na problém s načítaním softvéru, ktorý obdržal od zákazníka, zákazník kontaktuje potrebné zdroje pomoci pre danú aplikáciu na dokončenie inštalácie.

Ak si zákazník zakúpi doplnkovú inštaláciu aplikácie, spoločnosť Dell bude zákazníkovi asistovať s inštaláciou až troch (3) určitých softvérových aplikácií alebo úpravou nastavení operačného systému v súvislosti s inštaláciou nových podporovaných systémov Dell. Inštalácia aplikácií prebehne na mieste, počas nasadenia nových prvkov.

### o nie je sú as ou služieb doplnku pre obrazové služby Dell

- Doplnkové obrazové služby nie sú k dispozícii pre tenké klienty



## Doplnok pre služby poskytovania Dell

Poskytuje zákazníkovi možnosť vopred načítať svoje súbory na správu systému, ak sú spravované pomocou Workspace ONE, v továrni Dell, aby sa skrátil čas poskytovania na pracovnej ploche.

### Prehľad služby

Službou poskytovania ponúka spoločnosť Dell zákazníčkovi asistenciu pri konfigurácii operačného systému Windows™ 10 [alebo príslušných novších verzií] s použitím softvéru tretích strán a s použitím poskytovateľského balíčka od zákazníka, ktorý je potrebný na inštaláciu obsahu poskytnutého zákazníkovi v rámci štandardného výrobného procesu spoločnosti Dell. Poskytovateľský softvér tretích strán poskytuje zákazníkovi možnosť automatickej registrácie položiek tým, že sa aplikácie, aktualizácie a pravidlá exportujú do jediného poskytovateľského balíčka spolu s komponentami potrebnými na spracovanie v rámci výrobného procesu, čím sa zníži čas koncového používateľa potrebný na tieto úkony a eliminuje sa potreba prenosu veľkého množstva údajov z umiestnenia koncového používateľa.

Táto ponuka umožňuje, aby mohli byť systémy odoslané priamo koncovému používateľovi zákazníka a aby mohla byť jednotka automaticky zaregistrovaná do nájomníka softvéru tretej strany, čo umožní spustenie poskytovania systému v prostredí zákazníka.

V rámci procesov služieb ProDeploy spoločnosti Dell sa overuje a testuje súbor zákazníkovo poskytovateľského balíčka a potom sa tento súbor načíta v rámci výrobných procesov, čo umožní nasadenie obsahu zákazníka na podporované systémy spoločnosti Dell počas ich výroby.

### Postupy služby a povinnosti spoločnosti Dell

V rámci každej objednávky služieb ProDeploy, ktorá obsahuje službu poskytovania spoločnosťou Dell, sa uskutočňuje nasledovný proces:

#### Začatie projektu

- Príslušný manažér v spolupráci so zákazníkovi zdokumentuje a zaznamená technické požiadavky zákazníka na portáli TechDirect spoločnosti Dell.
- Schválením na portáli Dell TechDirect zákazník overí presnosť a potvrdí požiadavky.
- Zákazník skontroluje, schváli a vráti spoločnosti formulár Dell potvrdzujúci súlad so zákonmi o vývoze, ktorým potvrdí, že poskytovateľský balíček poskytnutý zákazníkovi môže spoločnosť Dell vyviezť mimo krajiny, v ktorej bol poskytnutý spoločnosti Dell. Po počiatočnom vypracovaní projektu ProDeploy sa požaduje vývozné osvedčenie.
- Zákazník poskytne poskytovateľský balíček spoločnosti Dell. Poskytovateľský balíček bude odoslaný spoločnosti Dell prostredníctvom aplikácie na prenos súborov na portáli TechDirect spoločnosti Dell.

#### Vypracovanie projektu

- V prípade vypracovania projektu technik zodpovedný za služby ProDeploy vypracuje projekt služieb ProDeploy, aby bolo možné pri výrobe načítať poskytovateľský balíček s vybranou verziou operačného systému Windows 10 (podľa toho, ako je to uvedené vyššie) od zákazníka a vykonať všetky ostatné prispôbenia služieb ProDeploy požadované zákazníkovi.
- Poskytovateľský balíček sa v rámci výrobných procesov spoločnosti Dell overuje a testuje, aby bolo zaistené, že sa poskytovateľský balíček od zákazníka pri prvotnej výrobe systému načíta správne.



## Realizácia projektu

- Továrskymi výrobnými postupmi sa zabezpečí, aby sa poskytovateľský balíček od zákazníka nainštaloval tak, ako bol spoločnosti Dell poskytnutý.
- Projekt sa uvoľní na splnenie objednávok.

## Povinnosti zákazníka

Pred poskytnutím každého poskytovateľského balíčka spoločnosti Dell zákazník vykoná nasledovné:

- Uschová si kópiu takéhoto poskytovateľského balíčka a všetky údaje zákazníka alebo programy použité v súvislosti s vývojom a odoslaním poskytovateľského balíčka. SPOLOČNOSŤ DELL NIE JE ZODPOVEDNÁ ZA STRATU ČI NUTNOSŤ OBNOVENIA ÚDAJOV ALEBO PROGRAMOV V ŽIADNOM POSKYTOVATEĽSKOM BALÍČKU ANI NA ŽIADNEJ PODPOROVANEJ HARDVÉROVEJ PLATFORME.
- Pomocou poskytovateľskej konzoly tretej strany vytvorí poskytovateľský balíček, otestuje ho a overí, či funguje podľa potrieb zákazníka na podporovaných hardvérových platformách, ktoré budú zakúpené. Spoločnosť Dell nezodpovedá za dostupnosť alebo výkon poskytovateľskej konzoly tretej strany a za prípadné odlišné zmluvné podmienky iné ako zmluvné podmienky vydavateľa poskytovateľského softvéru tretej strany, ktoré určujú povinnosti a práva zákazníka s ohľadom na poskytovateľskú konzolu tretej strany.
- Uistí sa, že každý poskytovateľský balíček obsahuje všetky potrebné aplikácie a pravidlá.
- Uistí sa, že poskytovateľský balíček neobsahuje osobné identifikačné údaje.
- Ak je to potrebné, zákazník vyplní dokument s technickými špecifikáciami, overí jeho správnosť a potvrdí požiadavky jeho schválením a vrátením spoločnosti Dell.
- Uistí sa, že vlastní správne licencie všetkých príslušných vydavateľov poskytovateľských softvérov tretích strán, aby mal prístup k používaniu služieb a k poskytovateľským softvérom a konzolám tretích strán.
- Uistí sa, že vlastní licencie pre všetok softvér v poskytovateľskom balíčku.
- Uistí sa, že konzola je nakonfigurovaná na automatickú registráciu systémov.
- Zákazník poskytne poskytovateľský balíček spoločnosti Dell. Poskytovateľský balíček bude odoslaný spoločnosti Dell prostredníctvom aplikácie na prenos súborov.

## Požiadavky služby

- Poskytovateľský balíček musí byť vytvorený prostredníctvom poskytovateľskej konzoly tretej strany. Iné nástroje sa pri tomto procese nesmú použiť.
- Služba poskytovania ProDeploy je dostupná iba pre niektoré operačné systémy tretích strán, podľa určenia spoločnosti Dell. Možnosť použitia podporovaných operačných systémov a ich verzií je nutné prekonzultovať s príslušným projektovým manažérom.
- Poskytovateľský balíček musí byť overený na podporovaných hardvérových platformách, a to v konfiguráciách, ktoré budú zakúpené. Ak zákazník nemá príslušnú podporovanú hardvérovú platformu alebo konfiguráciu, mal by si zakúpiť vývojový systém, ktorý použije na vytvorenie a otestovanie príslušného poskytovateľského balíčka.

## o nie je sú as ou služby poskytovania od spoločnosti Dell

- Zabezpečenie akéhokoľvek softvéru, operačných systémov či iných prvkov tretej strany, ktoré sú súčasťou poskytovateľského balíčka, ani poskytnutie príslušných licencií
- Fyzická inštalácia akéhokoľvek hardvéru alebo softvéru, ktorý nesúvisí s poskytovaním služieb spoločnosťou Dell
- Vytvorenie poskytovateľského balíčka
- Riešenie problémov ani technická podpora pri tvorbe poskytovateľského balíčka



- Otestovanie konkrétnych aplikácií alebo hardvéru zákazníka z hľadiska kompatibility s poskytovateľským balíčkom
- Akékoľvek činnosti iné než výslovne uvedené v tejto prílohe služby
- Poskytovanie na zariadeniach typu tenký klient



# Príloha B

## Služba ProDeploy

### Obrazové služby

Statická obrazová služba („obrazová služba“) umožňuje Zákazníkovi poskytnúť spoločnosti Dell súbor súvisiacich softvérových aplikácií a nastavení spolu s operačným systémom („obraz“). Potom spoločnosť Dell načíta obraz zákazníka na podporované produkty. Ak si to zákazník praje, môže si tiež zvoliť načítanie obrazu Ready Image spoločnosti Dell. Obraz Ready Image bude obsahovať zákazníkom zvolenú verziu ovládačov systému Windows 10 [alebo príslušnej novej verzie] určených pre objednaný systém a môže obsahovať aj opravy. Dostupnosť verzií bude obmedzená na najnovšie verzie a bude sa časom meniť tak, aby obsahovala najnovšie aktualizácie zabezpečenia a funkcií.

Zákazník podľa potreby vyplní, overí a potvrdí súlad so zákonmi o vývoze a požiadavky na obraz tým, že odošle zákazníkove špecifikácie prostredníctvom stránky na nahrávanie špecifikácie obrazovej služby na portáli Dell TechDirect alebo prostredníctvom dokumentu s technickými špecifikáciami v určitých lokalitách, pokiaľ to spoločnosť Dell vyžaduje. Zákazník prejde na portáli TechDirect na stránku so špecifikáciami obrazu Dell, kde musí poskytnúť tieto údaje:

- zemepisnú lokalitu zákazníka a
- požiadavky na obraz (napríklad údaje o OS, o licencií atď.).

Pre zákazníkov, ktorí sa rozhodnú nevyužiť obraz Ready Image:

Keď zákazník poskytne tieto informácie, získa prístup k aplikácii na prenos súborov na portáli Dell TechDirect, prostredníctvom ktorej môže nahráť svoj obraz. Zákazník musí zaznamenať obraz v súbore formátu WIM pomocou nástroja „Deployment Image Servicing and Management“ (DISM.exe) spoločnosti Microsoft. Nástroj DISM je k dispozícii na stiahnutie prostredníctvom balíčka hodnotenia a nasadenia systému Microsoft Windows (Windows ADK). Prípadne zákazník môže predložiť ISO vytvorené s SCCM alebo MDT. Spoločnosť Dell predpokladá veľkosť obrazu menšiu než 20 gigabajtov. Obrazy s veľkosťou viac než 20 gigabajtov môžu vyžadovať ďalšie či alternatívne služby, na ktoré sa vzťahujú ďalšie poplatky.

Na sprístupnenie niektorých funkcií bude zákazník pravdepodobne musieť vytvoriť obraz pomocou nástroja Dell ImageAssist. Potom spoločnosť Dell načíta obraz zákazníka na podporované produkty. Nástroj Dell ImageAssist umožňuje zákazníkovi vytvoriť jediný obraz pre rôzne platformy, ktorý funguje na podporovaných produktoch. Zákazník pomocou nástroja ImageAssist zaznamená svoj obraz. Keď zákazník zaznamená svoj obraz pomocou nástroja ImageAssist, nahrá ho pomocou aplikácie na prenos súborov, ktorú nájde na portáli TechDirect spoločnosti Dell. Spoločnosť Dell predpokladá veľkosť obrazu menšiu než 20 gigabajtov. Obrazy s veľkosťou viac než 20 gigabajtov môžu vyžadovať ďalšie či alternatívne služby, na ktoré sa vzťahujú ďalšie poplatky.

Zákazník zabezpečí, že každý obraz bude obsahovať všetky požadované ovládače a v nástroji Správca zariadení podporovaného produktu sa nevyskytuje žiadny nepodporovaný hardvér, ak je to aplikovateľné. Navyše zákazník vytvorí, otestuje a overí, že obraz funguje podľa jeho požiadaviek na podporované produkty. Dell nezodpovedá po vykonaní obrazových služieb za problémy spôsobené softvérom alebo iným obsahom v obraze zákazníka vrátane rozdielov vo verziách aplikácií, konfliktov v nástroji Správca zariadení alebo problémov so zabezpečením. Problémy s výkonom týkajúce sa obrazových služieb, ktoré neboli odstránené zákazníkom pred vykonaním obrazových služieb (napríklad otestovaním a overením funkčnosti obrazu), sa môžu replikovať do všetkých podporovaných produktov, ktoré vám spoločnosť Dell dodá, a spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť a nie je povinný vykonať opakované vytvorenie obrazu, opravu, podporu alebo akúkoľvek nápravu problémov spôsobených odlišnými verziami aplikácií, konfliktov v nástroji Správca zariadení alebo iných problémov s výkonom. Dell navyše nezodpovedá za problémy spôsobené činnosťou softvéru zákazníka v jeho prostredí. Zákazník si uchová kópiu tohto obrazu.





ZÁKAZNÍK BERIE NA VEDOMIE A SÚHLASÍ S TÝM, ŽE VZHLADOM NA CHARAKTER TEJTO OBRAZOVEJ SLUŽBY SA NÁSTROJ NA NAHRATIE OBRAZU (V PRÍPADE POUŽITIA NÁSTROJA IMAGEASSIST) POUŽÍVANÝ NA POSKYTOVANIE OBRAZOVEJ SLUŽBY POSKYTUJE „TAK, AKO JE“ A SPOLOČNOSŤ DELL NEDÁVA ŽIADNE ZÁRUKY V SÚVISLOSTI S OBRAZMI ZÁKAZNÍKA ALEBO KOMPATIBILITOU S AKÝMKOL'VEK PROSTREDÍM. ZÁKAZNÍK ZODPOVEDÁ ZA VŠETKO OVEROVANIE A TESTOVANIE OBRAZOV. DELL NEPREBERÁ ZODPOVEDNOSŤ SA STRATU ÚDAJOV ZÁKAZNÍKA VRÁTANE NAHRANÝCH APLIKÁCIÍ, SÚBOROV, OBRAZOV A NASTAVENÍ OS, KTORÉ SA MÔŽU STRATIŤ V NÁSTROJI. ZÁKAZNÍK JE ZODPOVEDNÝ ZA TO, ABY ZÁLOHOVAL ÚDAJE ALEBO SOFTVÉR PRED NAHRANÍM DO NÁSTROJA, A ZÁKAZNÍK JE ZODPOVEDNÝ ZA ULOŽENIE ICH OBRAZU.

Oneskorenie odoslania zákaznických špecifikácií, informácií o súlade so zákonmi o vývoze, ak je to aplikovateľné, bude znamenať oneskorenie možnosti vykonávania obrazovej služby zo strany spoločnosti Dell a prevzatie podporovaných produktov zákazníkom. Objednávku je možné zrušiť, ak zákaznická špecifikácia, súlad so zákonmi o vývoze alebo obraz nie sú obdržané od zákazníka v termíne dohodnutom spoločnosťou Dell.

### alšie povinnosti zákazníka týkajúce sa obrazových služieb

- Poskytnúť spoločnosti Dell prístup k informáciám, údajom a interným zdrojom a umožniť ich použitie, ak je to reálne potrebné na poskytovanie obrazovej služby.
- Poskytnúť spoločnosti Dell oprávnenia miestneho správcu potrebné na vykonávanie obrazovej služby a uistiť sa, že prihlásenie sa k doméne je povolené.
- Poskytnúť všetky identifikátory, heslá, špecifikácie domén a osobné nastavenia potrebné na vykonanie obrazovej služby pre jednotlivých koncových používateľov.
- V prípade, že spoločnosť Dell narazí na problém s načítaním softvéru, ktorý obdržal od zákazníka, zákazník kontaktuje potrebné zdroje pomoci pre danú aplikáciu na dokončenie inštalácie.

## Poskytovanie so službou Workspace ONE

Poskytuje zákazníkovi možnosť nechať si nahrať súbory na správu systému vo výrobnom závode spoločnosti Dell, čím sa zníži čas potrebný na ich nahratie vo firme zákazníka.

### Prehľad služby

Službou poskytovania ponúka spoločnosť Dell zákazníkovi asistenciu pri konfigurácii operačného systému Windows™ 10 [alebo príslušných novších verzií] s použitím softvéru tretích strán a s použitím poskytovateľského balíčka od zákazníka, ktorý je potrebný na inštaláciu obsahu poskytnutého zákazníkom v rámci štandardného výrobného procesu spoločnosti Dell. Poskytovateľský softvér tretích strán poskytuje zákazníkovi možnosť automatickej registrácie položiek tým, že sa aplikácie, aktualizácie a pravidlá exportujú do jediného poskytovateľského balíčka spolu s komponentami potrebnými na spracovanie v rámci výrobného procesu, čím sa zníži čas koncového používateľa potrebný na tieto úkony a eliminuje sa potreba prenosu veľkého množstva údajov z umiestnenia koncového používateľa.

Táto ponuka umožňuje, aby mohli byť systémy odoslané priamo koncovému používateľovi zákazníka a aby mohla byť jednotka automaticky zaregistrovaná do nájomníka softvéru tretej strany, čo umožní spustenie poskytovania systému v prostredí zákazníka.

V rámci procesov ProDeploy spoločnosti Dell sa overuje a testuje súbor poskytovateľského balíčka od zákazníka a potom sa tento súbor načíta v rámci výrobných procesov, čo umožní nasadenie obsahu zákazníka na podporované systémy Dell počas ich výroby.



## Postupy služby a povinnosti spoločnosti Dell

V rámci každého projektu ProDeploy, ktorý obsahuje službu poskytovania, sa uskutočňuje nasledovný proces:

### Začatie projektu

- Príslušný manažér projektu ProDeploy v spolupráci so zákazníkom zdokumentuje a zaznamená technické požiadavky Zákazníka na portáli TechDirect.
- Zákazník na portáli Dell TechDirect overí presnosť a potvrdí požiadavky projektu.
- Zákazník skontroluje, schváli a vráti spoločnosti formulár Dell potvrdzujúci súlad so zákonmi o vývoze, ktorým potvrdí, že poskytovateľský balíček poskytnutý zákazníkom môže spoločnosť Dell vyviezť mimo krajiny, v ktorej bol poskytnutý spoločnosti Dell. Po počiatočnom vypracovaní projektu ProDeploy sa požaduje vývozné osvedčenie.
- Zákazník poskytne poskytovateľský balíček spoločnosti Dell. Poskytovateľský balíček bude odoslaný spoločnosti Dell prostredníctvom aplikácie na prenos súborov.

### Vypracovanie projektu

- V prípade vypracovania projektu technik zodpovedný za služby ProDeploy vypracuje projekt služieb ProDeploy, aby bolo možné pri výrobe načítať poskytovateľský balíček s vybranou verziou operačného systému Windows Pro (podľa toho, ako je to uvedené vyššie) od zákazníka a vykonať všetky ostatné prispôbenia CS požadované zákazníkom.
- Poskytovateľský balíček sa v rámci výrobných procesov spoločnosti Dell overuje a testuje, aby bolo zaistené, že sa poskytovateľský balíček od zákazníka pri prvotnej výrobe systému načíta správne.

### Realizácia projektu

- Továrenskými výrobnými postupmi sa zabezpečí, aby sa poskytovateľský balíček od zákazníka nainštaloval tak, ako bol spoločnosti Dell poskytnutý.
- Projekt sa uvoľní na splnenie objednávok.

## Povinnosti zákazníka

Pred poskytnutím každého poskytovateľského balíčka spoločnosti Dell zákazník vykoná nasledovné:

- Uschová si kópiu takéhoto poskytovateľského balíčka a všetky údaje zákazníka alebo programy použité v súvislosti s vývojom a odoslaním poskytovateľského balíčka. **SPOLOČNOSŤ DELL NIE JE ZODPOVEDNÁ ZA STRATU ČI NUTNOSŤ OBNOVENIA ÚDAJOV ALEBO PROGRAMOV V ŽIADNOM POSKYTOVATEĽSKOM BALÍČKU ANI NA ŽIADNEJ PODPOROVANEJ HARDVÉROVEJ PLATFORME.**
- Pomocou poskytovateľskej konzoly tretej strany vytvorí poskytovateľský balíček, otestuje ho a overí, či funguje podľa potrieb zákazníka na podporovaných hardvérových platformách, ktoré budú zakúpené. Spoločnosť Dell nezodpovedá za dostupnosť alebo výkon poskytovateľskej konzoly tretej strany a za prípadné odlišné zmluvné podmienky iné ako zmluvné podmienky vydavateľa poskytovateľského softvéru tretej strany, ktoré určujú povinnosti a práva zákazníka s ohľadom na poskytovateľskú konzolu tretej strany.
- Uistí sa, že každý poskytovateľský balíček obsahuje všetky potrebné aplikácie a pravidlá.
- Uistí sa, že poskytovateľský balíček neobsahuje osobné identifikačné údaje.
- Ak je to použiteľné, dokončí a overí presnosť a požiadavky kontrolou a následným schválením projektu prostredníctvom portálu Dell TechDirect.



- Uistí sa, že vlastní správne licencie všetkých príslušných vydavateľov poskytovateľských softvérov tretích strán, aby mal prístup k používaniu služieb a k poskytovateľským softvérom a konzolám tretích strán.
- Uistí sa, že vlastní licencie pre všetok softvér v poskytovateľskom balíčku.
- Uistí sa, že konzola je nakonfigurovaná na automatickú registráciu systémov.
- Zákazník poskytne poskytovateľský balíček spoločnosti Dell. Poskytovateľský balíček bude odoslaný spoločnosti Dell prostredníctvom aplikácie na prenos súborov.

## Požiadavky služby

- Poskytovateľský balíček musí byť vytvorený prostredníctvom poskytovateľskej konzoly tretej strany. Iné nástroje sa pri tomto procese nesmú použiť.
- Služba poskytovania spoločnosti Dell je dostupná iba pre niektoré operačné systémy tretích strán podľa určenia spoločnosti Dell. Možnosť použitia podporovaných operačných systémov a ich verzií je nutné prekonzultovať s príslušným projektovým manažérom.
- Poskytovateľský balíček musí byť overený na podporovaných hardvérových platformách, a to v konfiguráciách, ktoré budú zakúpené. Ak zákazník nemá príslušnú podporovanú hardvérovú platformu alebo konfiguráciu, mal by si zakúpiť vývojový systém, ktorý použije na vytvorenie a otestovanie príslušného poskytovateľského balíčka.

## o nie je sú as ou služby poskytovania od spoločnosti Dell

- Zabezpečenie akéhokoľvek softvéru, operačných systémov či iných prvkov tretej strany, ktoré sú súčasťou poskytovateľského balíčka, ani poskytnutie príslušných licencií
- Fyzická inštalácia akéhokoľvek hardvéru alebo softvéru, ktorý nesúvisí s poskytovaním konfiguračných služieb
- Vytvorenie poskytovateľského balíčka
- Riešenie problémov ani technická podpora pri tvorbe poskytovateľského balíčka
- Otestovanie konkrétnych aplikácií alebo hardvéru zákazníka z hľadiska kompatibility s poskytovateľským balíčkom
- Akékoľvek činnosti iné než výslovne uvedené v tejto prílohe služby
- Nie je k dispozícii pre tenké klienty

## Inštalácia na diaľku

Táto možnosť služby („Služba inštalácie na diaľku“ alebo „Služby inštalácie na diaľku“) poskytuje nastavenie nového podporovaného produktu Dell na diaľku a prípadne pokyny na vyradenie existujúceho miestneho počítača z prevádzky, ako je bližšie uvedené v tomto popise služby.

## Súasti služby inštalácie na diaľku

### Plán nasadenia

Súčasťou plánu nasadenia je (podľa potreby):

- Pripravenosť koncového používateľa
- Plán nasadenia koncového používateľa
- Pokyny na konfiguráciu a inštaláciu podporovaných produktov na diaľku.
- Pokyny na vyradenie staršieho zariadenia z prevádzky



Plán nasadenia vytvoria spoločne spoločnosť Dell a zákazník pred naplánovanou inštaláciou podporovaných produktov. Zákazník včas oznámi spoločnosti Dell akékoľvek časové kolízie, aby bolo možné určiť pevný časový plán pred začatím poskytovania služieb. Táto služba je zákazníkovi k dispozícii nepretržite podľa princípu 24x7 pod podmienkou, že zákazník dodržiava všetky podmienky tohto popisu služby, a na základe vzájomnej dohody zákazníka a spoločnosti Dell na konci diskusií o plánovaní nasadenia a iných aktivít pred nasadením.

### **Povinnosti spoločnosti Dell**

- Spoločnosť Dell požiada koncových používateľov o výber naplánovaného dátumu a času, aby mohla vypracovať plán nasadenia.
- Spoločnosť Dell zašle koncovému používateľovi e-mailové upozornenia na nadchádzajúce nasadenie podľa plánu nasadenia.
- Spoločnosť Dell bude aktualizovať plán pre každého koncového používateľa vrátane dňa a času naplánovanej inštalácie v závislosti od požiadaviek koncového používateľa na preplánovanie.
- Spoločnosť Dell bude koordinovať technikov na diaľku tak, aby dodržali naplánované nasadenie na diaľku.
- Spoločnosť Dell poskytne kontaktnej osobe, ktorú určí zákazník, zoznam všetkých koncových používateľov, ktorí nepotvrdia termín, ak to bude nutné.

### **Povinnosti zákazníka**

- Zákazník musí určiť minimálne jednu kontaktnú osobu, ktorá bude fungovať ako kontaktná osoba určená pre plán nasadenia.
- Zákazník musí poskytnúť kontaktné informácie koncových používateľov vrátane (nie však výhradne) mien, telefónneho čísla a emailovej adresy vo formáte požadovanom spoločnosťou Dell.
- Zákazník musí informovať koncových používateľov o tom, že sa s nimi skontaktujú zástupcovia spoločnosti Dell, aby naplánovali ich nasadenie skôr, ako sa spoločnosť Dell pokúsi o naplánovanie inštalácie.
- Zákazník musí spoločnosti Dell poskytnúť možnosť komunikovať s koncovými používateľmi bez filtrov na blokovanie e-mailov.
- Osoba určená zákazníkom musí informovať spoločnosť Dell o požiadavkách na preloženie termínu.
- Zákazník musí spolupracovať so spoločnosťou Dell na koordinácii inštalácií v prípade koncového používateľa, ktorý nebude reagovať na pokus spoločnosti Dell naplánovať inštaláciu.
- Ak bude plán nasadenia a koncových používateľov stanovený, zákazník bude zodpovedať za zabezpečenie dostupnosti koncového používateľa alebo určí náhradného koncového používateľa v prípade nedostupnosti plánovaného koncového používateľa.

### **alšie ustanovenia**

- Plán koncového používateľa sa bude považovať za stanovený 2 pracovné dni pred naplánovaným dňom začiatku nasadenia.
- Ak spoločnosť Dell nebude môcť zapracovať požiadavky na preplánovanie vyžiadané menej ako 24 hodín vopred do plánu nasadenia, môžu byť tieto zmeny spolplatnené podľa procesu riadenia.
- Poplatky navyše sa môžu účtovať za každého koncového používateľa, ktorý nie je dostupný v čase naplánovanej inštalácie.
- Zákazníci môžu požiadať o uprednostnenie niektorých koncových používateľov.
- Spoločnosť Dell si vyhradzuje právo upraviť plán oznámením zákazníkovi.
- Ak sa zákazník rozhodne dokončiť a spravovať plán koncového používateľa sám so súhlasom spoločnosti Dell, je plne zodpovedný za vytvorenie, riadenie zmien, komunikáciu a dodržiavanie plánu koncovým používateľom. Plán musí skontrolovať a schváliť spoločnosť Dell.



## Povinnosti spoločnosti Dell pri nasadení na diaľku

Poskytovateľ poskytnúť pokyny a podpora potreby na diaľku pomáha koncovému používateľovi pri vykonávaní požadovaných krokov pre podporovaný produkt. Spoločnosť Dell poskytne koncovému používateľovi pokyny na:

- Vybalenie nového podporovaného produktu z prepravných škatúľ a kontrola neporušenosti všetkých súčastí
- Usporiadanie súčastí a periférnych zariadení podporovaného produktu (napr. klávesnice, napájacie zdroje a myši)
- Pripojenie zákazníkom poskytnutých a certifikovaných sieťových káblov do nového podporovaného produktu.
- Zapojenie všetkých napájacích káblov do elektrickej siete
- Pripojenie sieťových káblov do existujúcich zákazníkom certifikovaných sieťových konektorov typu jack
- Spustenie nového podporovaného produktu a overenie sieťového pripojenia zákazníkových sieťových zariadení pomocou bezdrôtového alebo fyzického pripojenia
- Vytvorenie bezdrôtového alebo fyzického sieťového pripojenia
- Pripojenie a nastavenie fyzicky pripojených externých periférnych zariadení k podporovanému produktu alebo dokovacej stanici podporovaného produktu

### Vykonanie krokov nasadenia na diaľku

- Prihlásenie sa do nového podporovaného produktu pomocou ID používateľa a hesla poskytnutého zákazníkom alebo podľa pokynov zákazníka na pripojenie.
- Vytvorenie vzdialeného pripojenia, ktoré umožní spustenie inštalácie na diaľku.
- Vykonanie základného pridania do domény prostredníctvom natívneho rozhrania systému Windows.
- Počítače sa môžu pridať do predvoleného kontajnera počítačov v rámci služby Active Directory na základe žiadosti.
- V prípade potreby nakonfigurovanie IP adresy.
- Namapovanie sieťovej tlačiarne ku každému podporovanému produktu.
- V prípade potreby spoločnosť Dell načíta ovládače dodané zákazníkom a vytlačí testovaciu stránku alebo vykoná jednoduchý dohodnutý test na overenie funkčnosti. Napríklad pripojenie dvoch monitorov k podporovanému produktu alebo dokovacej stanici tohto produktu.
- Vykonanie migrácie nastavení zo staršieho zariadenia do nového.
- Vykonanie akceptačného testu na diaľku v súlade s definíciou v rámci plánu nasadenia.

V prípade potreby poskytnutie pokynov a pomoc koncovému používateľovi pri vykonávaní krokov poskytnutých zákazníkom v súvislosti s odinštalovaním a vyradením staršieho zariadenia.

## Požiadavky služby

Požiadavky potrebné na úspešné dodanie tejto služby:

- spoľahlivé vysokorychlostné internetové pripojenie v mieste inštalácie zariadenia,
- koncový používateľ súhlasí so vzdialeným pripojením.



## Povinnosti zákazníka

Výlučnou zodpovednosťou zákazníka bude:

- spolupracovať so spoločnosťou Dell na vytvorení alebo poskytnutí podrobných informácií o plánovaní všetkých potrebných zdrojov potrebných pre službu,
- priradiť koordinátora lokality pre každú zákaznícku lokalitu, ak je to potrebné,
- poskytnúť pracovné pokyny a technické údaje potrebné pre službu,
- vytvoriť konto v doméne a objekty v počítači (ak sa vyžadujú pred pridaním počítača do domény) ešte pred nasadením na diaľku v rámci služby AD, čím sa povolí pridanie do domény ešte pred plánovaným dátumom nasadenia,
- poskytnúť prihlasovacie údaje do konta v doméne, ktoré použije technik na diaľku, s právami na pridanie počítača do predvoleného kontajnera počítačov v službe Active Directory,
- poskytnúť prístup na internet a do siete podľa potreby na poskytnutie služby,
- zabezpečiť prevzatie služby po dokončení nasadenia,
- poskytnúť spoločnosti Dell práva lokálneho správcu na vykonanie služby,
- starší systém musí byť k dispozícii a úplne funkčný pre všetky služby, ktoré sa majú vykonať v staršom systéme.

## Dodatočné zmluvné podmienky

- Spoločnosť Dell dôrazne odporúča pilotom nasadenia overiť pracovné pokyny a identifikovať prípadné problémy.
- Zákazníci môžu prispôsobiť štandardné pokyny alebo poskytnúť vlastný súbor pokynov, ktorými určia, aké činnosti sa majú uskutočniť na diaľku. Limit pre takéto prispôsobené pokyny a príslušné činnosti na diaľku je 45 minút práce na jedno zariadenie. Spoločnosť Dell vyhodnotí predpokladaný čas potrebný na realizáciu týchto činností pred začatím nasadenia, ako aj počas samotného nasadenia. Ak spoločnosť Dell zistí, že čas potrebný na realizáciu týchto činností na diaľku presahuje 45 minút, v spolupráci so zákazníkom upraví pokyny tak, aby sa splnil limit 45 minút, alebo prehodnotí dodatočné poplatky za čas navyše prostredníctvom procesu riadenia zmien.
- Ak je inštalácia zariadenia na diaľku neúspešná z dôvodu nedodržania tohto popisu služby zo strany zákazníka alebo koncového používateľa, spoločnosť Dell nie je zodpovedná za poskytnutie služby inštalácie na diaľku pre toto zariadenie.
- Zmena naplánovania alebo zrušenie. PO NAPLÁNOVANÍ TEJTO SLUŽBY SA PRÍPADNÉ ZMENY V PLÁNE MUSIA USKUTOČNIŤ MINIMÁLNE OSEM (2) KALENDÁRNYCH DNÍ PRED NAPLÁNOVANÝM DÁTUMOM. AK ZÁKAZNÍK PREPLÁNUJE ALEBO ZMENÍ TÚTO SLUŽBU MENEJ NEŽ SEDEM (1) DNÍ PRED NAPLÁNOVANÝM DÁTUMOM, MÔŽE SA ÚČTOVAŤ POPLATOK ZA PREPLÁNOVANIE ALEBO ZRUŠENIE. Zákazník súhlasí s tým, že bude akceptovať samostatnú fakturáciu všetkých poplatkov za preplánovanie. ZÁKAZNÍK SÚHLASÍ, ŽE AKÉKOL'VEK PREPLÁNOVANIE SLUŽBY BUDE POTVRDENÉ NAJNESKÔR OSEM (2) DNÍ PRED VYKONANÍM DANEJ SLUŽBY. Dodatočné poplatky sa vyhodnotia v procese riadenia zmien.

## Nezahrnuté služby

- Služby migrácie údajov
- Služby inštalácie alebo nastavenia softvéru
- Akákoľvek činnosť vyžadujúca prítomnosť zástupcu spoločnosti Dell na mieste
- Preprava systémov medzi lokalitami alebo iné typy logistických služieb
- Odstránenie a/alebo recyklácia starších zariadení
- Nepridá sa ku konkrétnym organizačným jednotkám v službe Active Directory, počítače budú pridané do predvoleného kontajnera počítačov



- Nebudú poskytnuté vlastné skripty na pridanie do domény ani sa nespustia
- Nebudú riešené chyby súvisiace s natívnym procesom pridania do domény v systéme Windows
- Nebude zriadený účet v službe Active Directory ani nebude nakonfigurovaný
- Inštalácia na diaľku viac ako 2 monitorov.
- Inštalácia na diaľku monitora na rameno monitora a/alebo inštalácia ramena monitora
- Upevnenie hardvéru na povrchy či periférne zariadenia, ktoré vyžaduje nástroje alebo viac technikov
- Telefón ako primárny spôsob skontaktovania sa s koncovým používateľom – telefonický kontakt sa použije v prípade vybraných koncových používateľov podľa uváženia spoločnosti Dell.
- Plánovanie zdrojov na diaľku – inštaláční technici nie sú zodpovední za údržbu ani aktualizáciu plánov
- Akékoľvek činnosti iné než výslovne uvedené v tejto prílohe služby

## Inštalácia na mieste

Táto služba poskytuje možnosť inštalácie nového podporovaného produktu spoločnosti Dell na mieste a odobratie existujúceho miestneho počítača („služba inštalácie na mieste“ alebo „služby inštalácie na mieste“), ako je spresnené v tomto popise služby.

### Prieskum pracoviska

Zákazník zodpovedá za zozbieranie kritických informácií o lokalite a harmonograme v prípade jednotlivých zákazníckych lokalít nasadenia a zabezpečí, že všetky tieto informácie budú poskytnuté spoločnosti Dell skôr, ako sa začnú uskutočňovať služby namieste. Spoločnosť Dell poskytne poskytovateľovi podrobnosti ako súčasť plánu nasadenia.

### Plán a rozvrh nasadenia

Súčasťou plánu nasadenia je (podľa potreby):

- prehliadka a pripravenosť lokality,
- plán nasadenia,
- pracovné pokyny na konfiguráciu a inštaláciu podporovaných produktov na mieste.

Zákazník poskytne plán nasadenia koncovým používateľom ešte pred naplánovanou inštaláciou príslušných podporovaných produktov. Zákazník včas oznámi spoločnosti Dell akékoľvek časové kolízie, aby bolo možné určiť pevný časový plán pred naplánovaným dátumom inštalácie. Táto služba je zákazníčkovi k dispozícii nepretržite podľa princípu 24x7 pod podmienkou, že zákazník dodržia všetky podmienky tohto popisu služby a vzájomnú dohodu zákazníka a spoločnosti Dell na konci diskusií o plánovaní nasadenia a iných aktivít pred nasadením.

### Súčasťi služby inštalácie na mieste

#### Inštalácia podporovaného produktu: Zariadenia s procesorom (stolné počítače a notebooky) a monitor

- Vybalenie nového podporovaného produktu z prepravných škatúl a kontrola neporušenosti všetkých súčastí
- Presunutie nového zariadenia z centrálnej lokality na pracovisko koncového používateľa
- Usporiadanie súčastí a periférnych zariadení podporovaného produktu (napr. klávesnice, napájacie zdroje a myši) na nasadenie



- Pripojenie zákazníkom poskytnutých a certifikovaných sieťových káblov do nového podporovaného produktu.
- Zapojenie všetkých napájacích káblov do elektrickej siete
- Pripojenie sieťových káblov do existujúcich zákazníkom certifikovaných sieťových konektorov typu jack
- Spustenie nového podporovaného produktu a overenie sieťového pripojenia zákazníkových sieťových zariadení
- Vykonanie základného pridania do domény prostredníctvom natívneho rozhrania systému Windows.
- Počítače sa môžu pridať do predvoleného kontajnera počítačov v rámci služby Active Directory na základe žiadosti.
- Prihlásenie sa do nového podporovanému produktu pomocou ID používateľa a hesla poskytnutého zákazníkom
- V prípade potreby nakonfigurovanie IP adresy.
- Namapovanie sieťovej tlačiarne ku každému podporovanému produktu.
- Pripojenie a nastavenie fyzicky pripojených externých periférnych zariadení k podporovanému produktu alebo dokovacej stanici podporovaného produktu V prípade potreby spoločnosť Dell načíta ovládače dodané zákazníkom a vytlačí testovaciu stránku alebo vykoná jednoduchý dohodnutý test na overenie funkčnosti. Napríklad pripojenie dvoch monitorov k podporovanému produktu alebo dokovacej stanici tohto produktu.

### **Odinštalovanie starších zariadení (procesor a monitory)**

- Odpojenie hardvérových súčastí a sieťového a napájacieho kábla pre každý systém zákazníka, ktorý sa nahrádza podporovaným produktom („staršie zariadenia“).
- Umiestnenie komponentov staršieho zariadenia do škatúl pomocou baliacich materiálov z nových podporovaných produktov alebo iných materiálov dodaných zákazníkom.
- Premiestnenie starších zariadení do miestnej skladovacej oblasti určenej zákazníkom v budove, kde prebieha nasadzovanie.
- Premiestnenie všetkých škatúl, baliacich materiálov a odpadu na miesto pre likvidáciu v budove, kde sa poskytujú služby nasadzovania a riadne vyčistenie miesta inštalácie a jeho uvedenie do pôvodného stavu.

### **Požiadavky služby**

Požiadavky potrebné na úspešné dodanie tejto služby:

- Všetky systémy týkajúce sa objednávky sa spoločne naplánujú ako jedna udalosť. Vo všeobecnosti sa objednávky 10 a menej položiek plánujú na rovnaký čas/deň.
- V prípade inštalácie viacerých zariadení nainštaluje technik viaceré zariadenia súčasne, ak to bude možné.
- Inštalácia na mieste sa týka iba obmedzeného okruhu lokalít, ktoré sú ľahko prístupné vozidlom a nevyžadujú použitie špeciálnych nástrojov či zariadení.
- Odinštalovanie starších produktov vyžaduje súčasnú inštaláciu nového klienta.
- Nové podporované produkty sa premiestnia do budovy, v ktorej sa budú inštalovať.

### **Nezahrnuté služby**

- Služby migrácie údajov
- Inštalácie v domácnostiach spotrebiteľov
- Služby inštalácie alebo nastavenia softvéru
- Preprava systémov medzi lokalitami alebo iné typy logistických služieb
- Odstránenie a/alebo recyklácia starších zariadení
- Nepridá sa ku konkrétnym organizačným jednotkám v službe Active Directory, počítače budú pridané do predvoleného kontajnera počítačov





- Nebudú poskytnuté vlastné skripty na pridanie do domény ani sa nespustia
- Nebudú riešené chyby súvisiace s natívnym procesom pridania do domény v systéme Windows
- Nebude zriadený účet v službe Active Directory ani nebude nakonfigurovaný
- Inštalácia viac ako 2 monitorov.
- Inštalácia monitora na rameno monitora a/alebo inštalácia ramena monitora
- Upevnenie hardvéru na povrchy či periférne zariadenia, ktoré vyžaduje nástroje alebo viac technikov
- Akékoľvek činnosti iné než výslovne uvedené v tejto prílohe služby

## Povinnosti zákazníka

Výlučnou zodpovednosťou zákazníka bude:

- vytvoriť a poskytnúť informácie o plánovaní všetkých potrebných zdrojov na uskutočnenie služby vrátane plánu inštalácie koncového používateľa,
- priradiť koordinátora lokality pre každú zákaznícku lokalitu,
- prostredníctvom prieskumu lokality poskytnúť požiadavky (napr. adresy a dostupné časy inštalácie pre účely plánovania) a technické údaje potrebné pre službu,
- zaistiť dostupnosť všetkých zákazníckych zdrojov počas trvania inštalácie na mieste vrátane technických kontaktov,
- pripraviť všetky pracovné plochy a stoly koncových používateľov na Inštaláciu na mieste ešte pred naplánovaným začiatkom služieb vrátane prístupu k systémom, externým periférnym zariadeniam, napájaniu a pripojeniam k sieti,
- vytvoriť konto v doméne a objekty v počítači (ak sa vyžadujú pred pridaním zariadenia do domény) ešte pred príchodom technikov na miesto v rámci služby AD, čím sa povolí pridanie do domény ešte pred naplánovaným dátumom nasadenia,
- poskytnúť prihlasovacie údaje do konta v doméne, ktoré použije technik na mieste, s právami na pridanie počítača do predvoleného kontajnera počítačov v službe Active Directory,
- poskytnúť prístup k zariadeniam a systémom zákazníka potrebným na poskytnutie služby, okrem iného k bezpečným a adekvátnym parkovacím zariadeniam, všetkým potrebným kľúčom alebo kartám,
- poskytnúť bezpečné pracovné prostredie a dostatočné kancelárske priestory,
- zabezpečiť prítomnosť dospeléj osoby po celý čas vykonávania služby v prípade inštalácie v kancelárii v obytných priestoroch,
- zabezpečiť prevzatie služby na mieste po dokončení práce na mieste,
- poskytnúť spoločnosti Dell práva lokálneho správcu na vykonanie služby,
- starší systém musí byť k dispozícii a úplne funkčný pre všetky služby, ktoré sa majú vykonať v staršom systéme.

## Dodatok k zmluvným podmienkam

- Zákazníci môžu prispôbiť štandardné pokyny alebo zabezpečiť vlastný súbor pokynov, ktorými určia, aké činnosti sa majú uskutočniť na mieste. Limit pre takéto prispôbené pokyny a príslušné činnosti je 45 minút práce na jedno zariadenie vo firme zákazníka. Spoločnosť Dell vyhodnotí predpokladaný čas potrebný na realizáciu týchto činností pred začatím nasadenia, ako aj počas samotného nasadenia. Ak spoločnosť Dell zistí, že čas potrebný na realizáciu týchto činností na mieste presahuje 45 minút, v spolupráci so zákazníkom upraví pokyny tak, aby sa splnil limit 45 minút, alebo prehodnotí dodatočné poplatky za čas navyše prostredníctvom procesu riadenia zmien.
- Oneskorenia spôsobené zákazníkom, ktoré zabránia vykonaniu služby inštalácie namieste pred prítomnosťou technika alebo počas jeho prítomnosti namieste budú spolplatené dodatočne. Akékoľvek ďalšie požiadavky na dodatočné činnosti technika priamo namieste môžu byť spolplatené.



- Spoločnosť Dell z bezpečnostných dôvodov nepoužíva v prostredí zákazníka USB disky ani externé médiá. Ak sa na prístup k inštaláčnemu programu na migráciu údajov používaného spoločnosťou Dell vyžaduje použitie USB/externého média, Zákazník je povinný ho poskytnúť. Dodatočné poplatky, ak sa zistí, že sú oprávnené, budú účtované v rámci procesu riadenia zmien.
- Technici spoločnosti Dell na mieste budú mať uzavreté poistenie COI (Confidentiality of Insurance) alebo MOI (Memorandum of Insurance).
- Pri nasadení pozostávajúcom z viac ako 500 jedinečných adries si spoločnosť Dell vyhradzuje právo navrhnúť alternatívne riešenie pre použitie technikov na mieste a/alebo účtovať dodatočné poplatky prostredníctvom procesu riadenia zmien.
- Nie je k dispozícii pre tenké klienty

## Doplnok pre inštaláciu aplikácie

Ak si zákazník zakúpi doplnkovú inštaláciu aplikácie, spoločnosť Dell bude zákazníkovi asistovať s inštaláciou až troch (3) určitých softvérových aplikácií alebo úpravou nastavení operačného systému v súvislosti s inštaláciou nových podporovaných systémov Dell. Inštalácia aplikácií prebehne na mieste, počas nasadenia nových prvkov.

### Za atie projektu

Ak je to použiteľné, Dell v spolupráci so zákazníkom zdokumentuje a zaznamená technické požiadavky zákazníka na portáli TechDirect. Ak je to použiteľné, zákazník ohodnotí presnosť a overí požiadavky skontrolovaním a schválením špecifikácií na portáli TechDirect.

### Realizácia projektu

Inštalácia klientskych aplikácií sa bude realizovať prostredníctvom návodu, USB disku alebo CD/DVD nosiča poskytnutého zákazníkovi

Tri neúspešné pokusy o inštaláciu softvéru pomocou technických požiadaviek zákazníka

## Povinnosti zákazníka

Zodpovednosťou zákazníka bude:

- Poskytnúť návod, USB disk alebo CD/DVD nosič potrebný na inštaláciu aplikácie.
- Vytvoriť nastavenia softvérových aplikácií a operačného systému, otestovať ich a overiť, či fungujú podľa potrieb zákazníka na podporovaných hardvérových platformách, ktoré budú zakúpené.
- Ak je to použiteľné, dokončiť a overiť presnosť a požiadavky kontrolou a schválením pomocou portálu TechDirect.
- Všetky potrebné licencie, inštaláčne médiá v adekvátnom počte a inštaláčne pokyny poskytnú technici spoločnosti Dell po príchode.
- Zákazník má všetky potrebné licencie a práva na používanie inštalovaného softvéru – Dell nepotvrďuje súlad s nimi.
- Dell môže využiť sieť zákazníka na vykonanie služieb, ak sa to vyžaduje na inštaláciu aplikácie.
- Na načítanie aplikácie sú k dispozícii prepnuté podsiete typu T base s ethernetom s rýchlosťou 100 MB a prenos dát s rýchlosťou 5 až 10 MB/s v počítači.
- Stolné a prenosné počítače sú pripojené k miestnej sieti a majú internetový prístup pomocou prehliadača Internet Explorer 5.0 alebo vyššieho.
- Infraštruktúra siete je stabilná vo všetkých lokalitách zákazníka.



## Obmedzenia služby

Operačný systém stolového alebo prenosného počítača je Microsoft XP, Vista, Windows 7, Windows 8 alebo Windows 10 [alebo príslušná novšia verzia].

Operačný systém je vopred načítaný alebo preinštalovaný.

Dell nezodpovedá za chyby počas inštalačného procesu a chyby, ktoré sa vyskytnú počas inštalácie.

Musí byť zakúpená spolu so službou ProDeploy alebo ProDeploy Plus.

Aplikácie musia byť doručené spolu so službami inštalácie na mieste. Nepoužité inštalácie aplikácie sa nedajú preniesť, nie je možné ich vymeniť za kredit ani požiadať o vrátenie platby za ne.

Nie je k dispozícii pre tenké klienty

## Voliteľný doplnok pre odstránenie balenia inštalácie

Ak si zákazník kúpi doplnkovú službu odstránenia balení zariadení, spoločnosť Dell odstráni po nasadení obalové materiály systémov aj periférnych zariadení. Služba sa nevzťahuje na výmenu pôvodných zariadení za nové („staršie systémy“). Služba sa musí doručiť spolu so službami inštalácie na mieste.

## Doplnok pre plánovanie koncového používateľa

Ak si zákazník zakúpi doplnok pre plánovanie koncového používateľa, spoločnosť Dell poskytne zákazníkovi asistenciu pre koordináciu medzi jednotlivcami, ktorí dostanú nové zariadenie („koncový používateľ“), a technikom na mieste, ktorý bude zodpovedný za službu inštalácie.

### Povinnosti spoločnosti Dell

- Spoločnosť Dell vytvorí harmonogram pre každého koncového používateľa podľa dňa a umiestnenia plánovanej inštalácie na základe plánu nasadenia, v ktorom bude harmonogram zahrnutý.
- Spoločnosť Dell oznámi každému koncovému používateľovi e-mailom naplánovaný deň/dátum a pošle pripomienky k nadchádzajúcemu nasadeniu v súlade s plánom nasadenia.
- Spoločnosť Dell bude aktualizovať harmonogram pre každého koncového používateľa, vrátane dňa a umiestnenia plánovanej inštalácie, v závislosti od požiadaviek koncového používateľa na preplánovanie.
- Spoločnosť Dell bude koordinovať technikov namiesto tak, aby dodržali plánovaný dátum inštalácie.
- Spoločnosť Dell poskytne kontaktnej osobe, ktorú určí zákazník, zoznam všetkých koncových používateľov, ktorí nepotvrdia termín, ak to bude nutné.

### Povinnosti zákazníka

Zodpovednosťou zákazníka bude:

- Zákazník musí určiť minimálne jednu kontaktnú osobu, najlepšie priamo na mieste, ktorá bude fungovať ako kontaktná osoba určená pre plán nasadenia.
- Zákazník musí poskytnúť kontaktné informácie koncových používateľov vrátane (nie však výhradne) mien, telefónneho čísla a emailovej adresy pomocou poskytnutej excelovej šablóny.
- Zákazník musí informovať koncových používateľov o tom, že sa s nimi skontaktujú zástupcovia spoločnosti Dell, aby naplánovali ich nasadenie skôr, ako sa spoločnosť Dell pokúsi o naplánovanie inštalácie.
- Osoba určená zákazníkom musí informovať spoločnosť Dell o požiadavkách na preloženie termínu.



- Zákazník musí spolupracovať so spoločnosťou Dell na koordinácii inštalácií v prípade koncového používateľa, ktorý nebude reagovať na pokus spoločnosti Dell naplánovať inštaláciu.
- Ak bude plán nasadenia a koncových používateľov dokončený, zákazník bude zodpovedať za zabezpečenie dostupnosti koncového používateľa alebo určí náhradného koncového používateľa v prípade nedostupnosti plánovaného koncového používateľa.

### alšie ustanovenia

- Plánovanie koncového používateľa sa bude považovať za uzavreté 8 dní pred plánovaným dňom.
- Ak spoločnosť Dell nebude môcť zapracovať požiadavky na preplánovanie vyžiadané menej ako 7 dní vopred do plánu nasadenia, môžu byť tieto zmeny spoplatnené poplatkami navyše.
- Požiadavky na preplánovanie vyžiadané menej ako 5 dní vopred nemusia byť rešpektované.
- Poplatky navyše sa môžu účtovať za každého koncového používateľa, ktorý nie je dostupný v deň plánovanej inštalácie.
- Zákazníci môžu požiadať o uprednostnenie niektorých koncových používateľov.
- V prípade, že je harmonogram už dokončený, akékoľvek ďalšie požadované návštevy alebo zmeny plánu nasadenia môžu byť dodatočne spoplatnené voči zákazníkovi.
- Technici spoločnosti Dell sa budú snažiť dodržať komunikovaný harmonogram, avšak pre prípad nepredvídateľných okolností si spoločnosť Dell vyhradzuje právo na úpravu harmonogramu.
- Nie je k dispozícii pre tenké klienty

### Nezahrnuté služby

- Naplánovanie koncového používateľa na presný čas dňa
- Telefón ako primárny spôsob skontaktovania sa s koncovým používateľom – telefonický kontakt sa použije v prípade vybraných koncových používateľov podľa uváženia spoločnosti Dell.
- Plánovanie zdrojov na mieste – inštaláční technici nie sú zodpovední za údržbu ani aktualizáciu plánov
- Akékoľvek činnosti iné než výslovne uvedené v tejto prílohe služby



# Príloha C

## Služba ProDeploy Plus

### Služba Connected Configuration

#### Prehľad služby

Služba Dell Connected Configuration poskytuje možnosť umiestniť inštanciu softvéru na správu systémov zákazníka („riešenie nasadenia“) do zariadení spoločnosti Dell prostredníctvom zabezpečeného internetového pripojenia. Zákazník získa priamy prístup k virtuálne alebo fyzicky hostiteľskému prostrediu v zariadeniach spoločnosti Dell, kde môže mať svoje riešenie nasadenia uložené a vykonávať jeho údržbu. Zákazník bude mať okrem toho tiež možnosť dokončiť konfiguráciu svojich systémov v zariadeniach spoločnosti Dell, vďaka čomu nemusí čakať na dodanie zariadení a ich pripojenie k firemnej sieti.

#### Postupy služby a povinnosti spoločnosti Dell

Službu Connected Configuration Service možno kombinovať s ďalšími podporovanými službami, ktoré sú uvedené v tomto popise služby. Riešenie nasadenia bude hostované v konfiguračnom centre spoločnosti Dell a k sieti zákazníka bude pripojené prostredníctvom zabezpečeného tunelového pripojenia. Toto zabezpečené pripojenie bude poskytované ako brána medzi prostredím zákazníka a produkčným prostredím spoločnosti Dell, resp. dodávateľa. Maximálna rýchlosť pripojenia je 5 Mb/s. Zákazník môže pomocou zabezpečeného tunelového pripojenia dodatočne prispôbiť ďalšie možnosti nasadenia vrátane šifrovania a ďalších funkcií zabezpečenia a riadenia prístupu, správy na základe rol, vyhľadávania služby Active Directory a ďalších konfigurácií siete, databáz a zabezpečenia. Proces nasadenia bude obmedzený na maximálne štyri (4) hodiny nasadenia a desať (10) minút technickej podpory na spustenie a dokončenie automatizovaného sledu úloh v jednotlivých konfigurovaných zariadeniach. Kapacita na vybavenie objednávky sa vypočíta na základe predpokladaného počtu zariadení zákazníka a možností jeho riešenia nasadenia tak, ako bude stanovené v spolupráci so spoločnosťou Dell počas procesu určovania rozsahu. Pri výpočtoch sa bude zohľadňovať priemerný čas na nasadenie jedného zariadenia, ako aj maximálny počet zariadení, ktoré možno nasadiť súčasne.

Riešenie nasadenia možno zaviesť pomocou fyzického hardvéru zákazníka alebo ako virtuálny počítač. Fyzické hardvérové riešenie umožňuje zákazníkovi poskytnúť vlastné riešenie nasadenia a príslušný zákazníkovi vlastný hardvér na integráciu do konfiguračných centier spoločnosti Dell. Riešenie zavedené ako virtuálny počítač umožňuje zákazníkovi vytvoriť virtuálny pevný disk (VHD) v prostredí nasadenia a odoslať ho spoločnosti Dell, ktorá ho načíta do hosťujúcej infraštruktúry navrhutej a udržiavanej spoločnosťou Dell.

Zákaznícke objednávky sa podávajú v súlade s distribučným procesom spoločnosti Dell a prebiehajú v súlade so štandardným výrobným procesom spoločnosti Dell. Ďalšie voľby služieb zákazníkovi sa uskutočnia počas výrobného procesu a nie sú súčasťou služby Connected Configuration.

Zákazník je povinný na požiadanie brániť, odškodniť a zbaviť zodpovednosti spoločnosť Dell v prípade akéhokoľvek nároku alebo činnosti vyplývajúcej zo zákazníkových pokynov týkajúcich sa konfigurácie podporovaných systémov Dell Systems pomocou zabezpečeného pripojenia a služby Connected Configuration alebo akejkoľvek neschopnosti zákazníka dodržať zmluvné podmienky a povinnosti zákazníka uvedené v tomto popise služby. Zákazník týmto potvrdzuje a súhlasí s tým, že spoločnosť Dell má právo podniknúť všetky príslušné opatrenia na ochranu fyzického majetku alebo iných aspektov prostredia IT spoločnosti Dell a/alebo akejkoľvek tretej strany, pre ktorú môže mať bezpečnostná hrozba predstavovaná zákazníkovi nepriaznivý vplyv na fyzický majetok alebo prostredie IT spoločnosti Dell alebo tejto tretej strany.



## alšie ustanovenia

Služba sa môže vykonávať aj mimo krajiny, v ktorej sídli zákazník alebo spoločnosť Dell. Spoločnosť Dell môže z času na čas a v súlade so zmluvnými podmienkami zmluvy medzi spoločnosťou Dell a zákazníkom zmeniť miesto vykonávania služieb a/alebo partnera vykonávajúceho službu, pričom spoločnosť Dell zostane zodpovedná za dodanie služby zákazníkovi. Ak sa budú predpoklady, z ktorých bude spoločnosť Dell a zákazník vychádzať pri určovaní rozsahu projektu v rámci poskytovania služby Connected Configuration, výrazne odlišovať od skutočných požiadaviek na realizáciu služby (vrátane predpokladaného počtu zariadení, priemerného času na nasadenie jedného zariadenia, maximálneho počtu zariadení, ktoré možno nasadiť pomocou zákazníkovo riešenia nasadenia súčasne, a/alebo konfiguračných krokov vyžadujúcich viac času na dokončenie úlohy), spoločnosť Dell môže upraviť cenu a kapacitu na poskytovanie služby tak, aby boli tieto zmeny zohľadnené.

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že je prevádzkovateľom aj exportérom všetkých údajov uložených na všetkom fyzickom hardvéri, diskoch, hostovaných virtuálnych počítačoch či iných súčiastiach, ktoré poskytol spoločnosti Dell („riešenie nasadenia“), v softvéri na správu systémov použitého zákazníkom v súvislosti so službami („softvér zákazníka“) alebo v obsahu zákazníka (definovaný nižšie) podľa toho, ako sú údaje definované pre každú krajinu vrátane (nie však výhradne) Európskej únie (EÚ), a že spoločnosť Dell je spracovateľom takýchto údajov pre zákazníka za uvedených podmienok v rámci vykonávania dohodnutých služieb. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že on sám ako strana zodpovedná za správu a export údajov nesie zodpovednosť za dodržiavanie platných zákonov týkajúcich sa ochrany osobných údajov v každej krajine, a že spoločnosť Dell nesie zodpovednosť za dodržiavanie platných zákonov na ochranu osobných údajov v každej krajine ako strana zodpovedná za ich spracovanie. Zákazník odškodní spoločnosť Dell v prípade nesplnenia akýchkoľvek záväzkov týkajúcich sa dodržiavania platných zákonov o ochrane osobných údajov v jednotlivých krajinách a v prípade nesplnenia akýchkoľvek záväzkov v súvislosti s príslušnými ustanoveniami uvedenými v zákazníckej zmluve na zakúpenie podporovaných produktov a služieb. Spoločnosť Dell nebude povinná poskytovať služby a môže ukončiť ich poskytovanie, ak zákazník podľa zmluvných podmienok poruší zmluvu. Dell takisto neponesie žiadnu zodpovednosť za škody vzniknuté porušením zmluvy zo strany zákazníka. Zákazník tiež môže nadobudnúť povinnosť uhradiť ďalšie poplatky a výdaje za akýkoľvek dodatočný čas či materiály, stratu alebo poškodenie spôsobené spoločnosťou Dell alebo jej poskytovateľom. Zákazník bezodkladne upozorní spoločnosť Dell a bude s ňou v dobrej viere spolupracovať na vyriešení akýchkoľvek záležitostí, keď dôjde k akýmkoľvek prestojom, porušeniam, nedostatkom alebo iným problémom v súvislosti s jeho záväzkami v rámci príslušného zákona o ochrane osobných údajov a akýchkoľvek súvisiacich ustanovení v zmluve.

## Nezahrnuté služby

Služba nepokrýva tieto činnosti:

- Vytvorenie akejkoľvek postupnosti úloh, obrazu alebo iného obsahu zákazníka („obsah zákazníka“) spoločnosťou Dell v mene zákazníka
- Podpora alebo údržba akéhokoľvek riešenia nasadenia alebo softvéru zákazníka spoločnosťou Dell. Ak sa však na zákazníkovo riešenie nasadenia vzťahuje aktívna zmluva o podpore alebo údržbe spoločnosťou Dell, bude mu spoločnosťou Dell poskytovaná podpora v súlade s danou aktívnou zmluvou o podpore alebo údržbe
- Služby migrácie údajov
- Vývoj akéhokoľvek duševného vlastníctva vytvoreného výhradne a špeciálne pre zákazníka
- Predbežné poskytovanie údajov o klientskych systémoch
- Riešenie problémov alebo zlyhaní riešenia nasadenia zákazníka
- Akákoľvek iná činnosť, ktorá nie je výslovne uvedená v tomto popise služby.
- Nie je k dispozícii pre tenké klienty



Tento opis služby neudeľuje zákazníkovi žiadne záruky navyše k zárukám získaným na základe hlavnej zmluvy o poskytovaní služieb, prípadne zmluvy.

## Povinnosti zákazníka a technické požiadavky

Zákazník, ktorý chce kúpiť, aktivovať a využívať riešenia služieb založené na fyzickom hardvéri alebo virtuálnom počítači, musí splniť minimálne tieto požiadavky a povinnosti. Ak zákazník neposkytne niektorú z uvedených položiek alebo nevykoná niektoré úlohy požadované v časti Povinnosti zákazníka služby Connected Configuration, môže spôsobiť oneskorenie alebo zabrániť spoločnosti Dell vo vykonávaní služby.

V prípade, že „koncový používateľ“ zákazníka využíva služby tretích strán (napr. zmluvní dodávatelia, agenti, integrátori systémov a/alebo obchodní partneri), pojem „partner zákazníka“ označuje tretiu stranu, ktorej služby využíva koncový používateľ zákazníka („koncový používateľ zákazníka“).

- Povinnosti partnerov zákazníka (v prípade existencie takýchto partnerov):
  - Písomne informovať koncových používateľov zákazníka o všetkých povinnostiach zákazníka uvedených v tomto dokumente.
  - Sprostredkovať všetky informácie a pokyny alebo poveriť spoločnosť Dell Services spoluprácou priamo s koncovým používateľom zákazníka.
  - Dodáť (alebo požiadať koncových používateľov zákazníka, aby dodali) materiály vyžadované na dokončenie poskytovania služby (pracovné pokyny zákazníka, dokument s požiadavkami na sieť VPN, zákazníkovo riešenie nasadenia (fyzické alebo virtuálne) atď.).
- Zákazník poverí podľa požiadaviek jednu kontaktnú osobu („kontakt zákazníka“) a niekoľko kontaktných osôb technickej podpory („technické kontakty“) podporou zariadenia a udržiavania jednotlivých regionálnych prostredí služby Connected Configuration.
- Kontakty musia mať profesionálnu znalosť komponentov infraštruktúry využívaných počas poskytovania príslušných služieb a budú poskytovať podporu vrátane, no nielen, týchto úkonov:
  - Kontakt zákazníka musí mať oprávnenie konať v mene zákazníka vo všetkých oblastiach týkajúcich sa služby vrátane oznamovania problémov príslušným osobám v organizácii zákazníka alebo riešenia konfliktných požiadaviek.
  - Kontakt zákazníka zaistí, aby boli všetky komunikácie medzi zákazníkom a spoločnosťou Dell vrátane akýchkoľvek otázok alebo požiadaviek súvisiacich s rozsahom služby spracúvané prostredníctvom príslušného projektového manažéra spoločnosti Dell.
  - Čo najrýchlejšie poskytne prístup k technickým alebo obchodným kontaktným osobám, ako aj k požadovaným údajom či informáciám súvisiacim s rozsahom služby.
  - Zaistí účasť hlavných kontaktov zákazníka na povinných stretnutiach so zákazníkom a dodávaných prezentáciách.
  - Získa a poskytne nevyhnutné požiadavky na projekt, informácie, údaje, rozhodnutia a schválenia.
- Zákazník zodpovedá za poskytovanie akéhokoľvek hardvéru a/alebo softvéru potrebného na aktiváciu náležitého a zabezpečeného riešenia nasadenia tak, ako bolo stanovené v spolupráci so spoločnosťou Dell počas procesu určovania rozsahu riešenia. Definované riešenie musí podporovať očakávané objemy nasadenia klientskeho systému.
- Zákazník poskytne jedno (1) nakonfigurované riešenie nasadenia pre každé regionálne konfiguračné centrum spoločnosti Dell, v ktorom sa budú služby Connected Configuration poskytovať, a to vrátane Hardvéru zákazníka a/alebo softvéru zákazníka a/alebo obsahu zákazníka.
- Zodpovedá za úplnú údržbu, zabezpečenie, správu, monitorovanie a podporu softvéru zákazníka a zákazník súhlasí s tým, že problémy s podporou a údržbou súvisiace so softvérom zákazníka a/alebo hardvérom zbavia spoločnosť Dell záväzku vykonávať službu, kým sa daný problém s podporou či údržbou neodstráni.
- Implementuje a bude udržiavať zabezpečené sieťové pripojenie medzi sieťou zákazníka a jednotlivými konfiguračnými centrami spoločnosti Dell. Zabezpečené sieťové pripojenie musí byť minimálne na úrovni, ktorú Dell vyžaduje pri zabezpečení sietí VPN.



- Zákazník zodpovedá za nastavenie a správu procesu nasadenia prostredia PXE (Preboot Execution Environment), pričom zabezpečí, aby bolo proces možné dokončiť do štyroch (4) hodín, a obmedzí prácu technika maximálne na desať (10) minút s cieľom spustiť a dokončiť nasadenie klientskeho systému.
  - Zákazník je zodpovedný za nastavenie prostredia PXE na spustenie systému a overenie kompatibility s kupovanými klientskymi hardvérovými platformami. V prípade klientskych hardvérových platforiem bez sieťového portu (RJ-45) je nutné overiť kompatibilitu s prostredím PXE pomocou adaptéra USB-Type-C – sieť, resp. Thunderbolt – sieť. To, či platforma alebo sieť podporuje daný typ adaptéra, treba konzultovať s prideleným projektovým manažérom pre konfiguračné služby.
- Zákazník zodpovedá za poskytnutie a aktualizáciu pracovných pokynov na nasadenie operačného systému klienta vrátane krokov potrebných na spustenie nasadenia operačného systému klienta, pokynov, ktoré jasne určujú, kedy je nasadenie operačného systému dokončené, pokynov na vypnutie systému pred dodaním a krokov v prípade zlyhania systémov počas nasadenia klientov.
  - Pracovné pokyny na nasadenie operačného systému klientov musia obsahovať jasné informácie a snímky obrazovky, na základe ktorých budú môcť technici spoločnosti Dell overiť a potvrdiť správnosť nasadenia.
  - Sled úloh a pracovné pokyny dodané zákazníkom musia obsahovať aj obrazovku s potvrdením o dokončení nasadenia, ktorá bude jednou zo záverečných úloh. Toto dialógové okno slúži na kontrolu kvality a technici na základe neho overujú, či bolo nasadenie úspešné. Okno s potvrdením o dokončení nasadenia musí zostať zobrazené na obrazovke, kým technik nepodnikne niektorý z požadovaných krokov.
- Zákazník bude dbať na aktuálnosť riešenia nasadenia a aktualizácií pre nasadenie systému, ovládače a operačný systém a zabezpečí dostupnosť obsahu vyžadovaného na nasadenie klientskych systémov v prostredí na správu systémov hosťovanom v konfiguračnom centre spoločnosti Dell. Zákazník musí využívať svoje hosťované prostredie správy systémov na nasadenie klientskych systémov tak, aby minimalizoval zaťaženie siete a skrátil čas potrebný na nasadenie systémov.
- Zákazníci, ktorí poskytujú spoločnosti Dell virtuálnu inštanciu riešenia nasadenia, musia splniť požiadavky služby Dell Connected Configuration pre virtuálne počítače (napr. veľkosť pevného disku, pamäte, počet jadier procesora alebo formát VHD na export údajov).
- Zákazníci, ktorí poskytli spoločnosti Dell hardvérové komponenty infraštruktúry na nasadenie klientskych systémov, ako napr. servery, koncový bod s firewallom/VPN alebo sieťové prepínače, sú zodpovední za údržbu všetkých firmvérových aj hardvérových súčastí týchto komponentov. Spoločnosť Dell bude podľa potreby spolupracovať so zákazníkom a poskytne mu prístup k dodaným prvkom na účely údržby alebo opravy poškodenia. Tiež môže zákazníkovi poskytnúť reštart systému po závažnom zlyhaní alebo aktualizácii firmvéru. Zmluva o údržbe uzavretá medzi zákazníkom a treťou stranou v žiadnom prípade neopravňuje zákazníka ani tretiu stranu na prístup do zariadení spoločnosti Dell bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Dell a udelenia práva na prístup.
- Zákazníci, ktorí budú poskytovať spoločnosti Dell hardvérové komponenty infraštruktúry, zabezpečia ich kúpu, konfiguráciu a správu a splnia tieto podmienky:
  - hardvér bude montovateľný do stojanov,
  - pri nasadení sa môže vyžadovať výška do 4U.
- Zmeny v špecifikácii nasadenia zo strany Zákazníka počas poskytovania služby môžu spôsobiť oneskorenie v poskytovaní služby spoločnosťou Dell alebo to znemožniť. Ak chce zákazník zmeniť svoje špecifikácie nasadenia, musí na to upozorniť projektového manažéra spoločnosti Dell, poskytnúť dodatočný čas k príslušnému cyklu plnenia objednávky a zabrániť prerušeniu v poskytovaní služby.





# Migrácia údajov

## Prehľad služby

Táto služba umožňuje migráciu až 100 gigabajtov (GB) údajov priamo u zákazníka z aktuálneho lokálneho počítača do nového podporovaného produktu spoločnosti Dell („služba migrácie údajov“ alebo „služby migrácie údajov“), ako je uvedené v tomto popise služby. Táto služba sa poskytuje počas a v súčinnosti s procesom inštalácie nového systému.

## Súčasťi služby migrácie údajov

- Zaznamenanie používateľských údajov a nastavení z každého systému zákazníka nahradzovaného podporovaným produktom („starší systém“) podľa požiadaviek definovaných počas prieskumu lokality
- Migrácia údajov týkajúcich sa profilov používateľov domény do nových podporovaných produktov
- Migráciu údajov je možné vykonať rôznymi spôsobmi:
  - priamo zo staršieho zariadenia do nového podporovaného produktu pomocou štandardného sieťového kábla,
  - priamo zo staršieho zariadenia do nového podporovaného produktu pomocou siete zákazníka,
  - zo staršieho zariadenia do ukladacieho priestoru poskytnutého zákazníkom (zdieľaný priečinok alebo USB/externá jednotka), následne z ukladacieho priestoru do nového podporovaného produktu.
- Potvrdenie a/alebo oznámenie integrity migrácie technikom pri dokončení migrácie

## Požiadavky služby

- Služba migrácie údajov sa musí doručiť spolu so službami inštalácie na mieste alebo na diaľku.
- Službu migrácie údajov vykoná spoločnosť Dell pomocou nástroja na migráciu údajov a príslušných zdrojov na portáli Dell TechDirect.
- Plán služieb migrácie a inštalácie sa musí koordinovať v rámci toho istého rozsahu projektu a za účasti rovnakého personálu spoločnosti Dell na diaľku alebo na mieste vždy, keď je to možné.
- Počas inštalácií viacerých zariadení vykonávajú technici na mieste migráciu údajov na viacerých zariadeniach súčasne.
- Cieľové umiestnenie pre údaje má dostatočnú veľkosť pre množstvo migrovaných údajov.
- Spoločnosť Dell predpokladá, že rýchlosť prenosu zo starého systému na nový systém nebudú obmedzovať žiadne faktory vrátane, ale nie výhradne:
  - nízkeho výkonu pevného disku spôsobeného nesprávnym členením s rýchlosťou nižšou ako 5400 ot./min. alebo nadmernou fragmentáciou,
  - nastavení, ktoré konfiguroval zákazník a ktoré obmedzujú rýchlosť prenosu, ako napr. vynútené spomalenie sieťových kariet pod ich optimálnu rýchlosť,
  - procesov, ktoré sú spustené na starých systémoch,
  - nepoužitia sieťového kábla CAT5e, ktorý je určený na akékoľvek migrácie v prípade gigabitových sieťových kariet,
  - nepoužitia portov USB 3.x a externého pevného disku (min. USB 2.0)

## Nezahrnuté služby

- Presun objemu údajov väčšieho než 100 GB
- Migrácia údajov prostredníctvom nástrojov iných než nástrojov určených spoločnosťou Dell na realizáciu služby personálom spoločnosti Dell a na splnenie záväzkov zákazníka
- Migrácia používateľských profilov pre miestne účty (nie v doméne)
- Migrácia údajov pre používateľské účty do alternatívnych domén
- Odinštalovanie alebo opätovná inštalácia akýchkoľvek existujúcich produktov či softvérových aplikácií
- Akékoľvek obnovenie údajov vrátane obnovenia po havárii
- Samostatné naplánovanie migrácie a inštalačných služieb



- Presun aplikácií alebo skriptov pre inštalácie aplikácií v systéme
- **Nástroj nebude presúvať/kopírovať aplikácie ani softvér**
- Akékoľvek činnosti týkajúce sa konfigurácie sieťovej infraštruktúry alebo riešení súvisiacich problémov
- Akékoľvek činnosti iné než výslovne uvedené v tomto opise služby migrácie údajov v tejto prílohe C.

### Povinnosti zákazníka

Zodpovednosťou zákazníka bude:

- nakonfigurovať požiadavky migrácie údajov pomocou portálu Dell TechDirect,
- splniť svoje zodpovednosti týkajúce sa Služby inštalácie na mieste (príloha B),
- v prípade potreby poskytnúť USB 3.x/externé médium na prenos údajov,
- na požiadanie spoločnosti Dell poskytnúť technikovi interný prístup k inštalátoru nástroja na migráciu údajov na portáli Dell TechDirect,
- včas jednať ohľadom dôležitých rozhodnutí, zásadných informácií a schválení – schopnosť spoločnosti Dell dodať službu podľa rozsahu a plánu od toho závisí, včas reagovať na požiadavky spoločnosti Dell týkajúce sa pokynov, informácií, schválení či rozhodnutí, ktoré sú primerane potrebné na to, aby spoločnosť Dell poskytla danú službu,
- zabezpečiť túto komunikáciu medzi ním a spoločnosťou Dell vrátane otázok či požiadaviek týkajúcich sa rozsahu, poskytnúť na začiatku spolupráce so spoločnosťou Dell zoznam kľúčových kontaktov. Kľúčové kontakty zodpovedajúce za informovanie spoločnosti Dell o stave projektu a jeho správu,
- poskytnúť prístup k technickým alebo obchodným kontaktným osobám súvisiacim s rozsahom služby. Hlavné kontaktné osoby zúčastňujúce sa stretnutí a včas poskytujúce rozhodnutia a informácie, ktoré spoločnosť Dell potrebuje na dodanie služby,
- odstrániť akékoľvek chyby na strane prostredia zdrojového diskového poľa s výnimkou platforiem ukladačích zariadení s platnou zárukou,
- akákoľvek konfigurácia zdrojového diskového poľa, ak v tejto službe nie je uvedené inak,
- uvedenie aplikácií do produkčného stavu po offline migrácii,
- vypnutie aplikácií na hosťovských zariadeniach a serveroch pred začatím vykonávania offline migrácie údajov,
- starší systém musí byť k dispozícii a úplne funkčný pre všetky služby, ktoré sa majú vykonať v staršom systéme.
- poskytnúť prístup ku konkrétnemu inštaláčnemu nástroju na migráciu údajov nachádzajúcemu sa na portáli TechDirect.

### Dodatkové zmluvné podmienky

- Vykoná sa dostatočný počet pokusov o prenos údajov zákazníka. Ak sa však po niekoľkých pokusoch a z dôvodov, ktoré technik nemá pod kontrolou, usúdi, že prenos nie je možné vykonať, služba nebude uskutočnená.
- Limit pre takéto činnosti bude ďalších 45 minút (celkový čas 90 minút, ktorý bude zahŕňať inštaláciu) na jedno zariadenie na diaľku alebo na mieste. Spoločnosť Dell vyhodnotí predpokladaný čas potrebný na realizáciu týchto činností pred začatím nasadenia, ako aj počas samotného nasadenia. Ak spoločnosť Dell zistí, že čas potrebný na realizáciu týchto činností na diaľku alebo na mieste presahuje 45 minút, v spolupráci so zákazníkom upraví pokyny tak, aby sa splnil limit 45 minút navyše.
- Ak sa za prvky, ktoré obmedzujú rýchlosť prenosu a predlžujú dobu práce technika, určí prostredie alebo hardvér zákazníka, spoločnosť Dell požiadá zákazníka, aby vyriešil tieto problémy. Inak môžu vzniknúť zákazníkovi dodatočné poplatky stanovené procesom riadenia zmien.
- Spoločnosť Dell z bezpečnostných dôvodov nepoužíva v prostredí zákazníka USB disky ani externé médiá. V prípade potreby (na účely migrácie údajov alebo pre inštalátor DMT) je zákazník povinný poskytnúť USB/externé médium.



- Zákazník rozumie a súhlasí s tým, že on sám je správcom všetkých údajov uložených v akomkoľvek staršom zariadení alebo inom mieste jeho prostredia, ktoré má byť podľa jeho pokynu začlenené do rozsahu tejto služby, pretože takéto údaje môžu byť definované pre každú krajinu vrátane (nie však výhradne) Európskej únie (EÚ), a že spoločnosť Dell je stranou spracúvajúcou tieto údaje v zmysle tu uvedených podmienok a v rámci výkonu dohodnutých služieb. Zákazník rozumie a súhlasí s tým, že nesie zodpovednosť za súlad s platnými zákonmi na ochranu osobných údajov v každej zemi ako správca údajov, a že spoločnosť Dell preberá zodpovednosť za dodržiavanie platných zákonov na ochranu osobných údajov v každej zemi ako spracovateľ týchto údajov, a to v súlade so začlenenými klauzulami modelu EÚ uvedenými v Zmluve zákazníka na nákup Podporovaných produktov a služieb. Zákazník okamžite informuje spoločnosť Dell a spolu s ňou bude v dobrej viere pracovať na riešení akýchkoľvek súvisiacich záležitostí v prípade zistenia akéhokoľvek zlyhania, chyby, nedostatku či iného problému v súvislosti so začlenením klauzuly modelu EÚ do tejto zmluvy.

## Kredity na školenia

### Kredity na odborné školenia v rámci Vzdelávacích služieb spoločnosti Dell

Zákazníci, ktorí si zakúpia službu ProDeploy Plus na použitie s vybranými Podporovanými produktmi, získavajú aj kredity na odborné školenia, ktoré je možné využiť na zakúpenie Vzdelávacích služieb spoločnosti Dell („Kredity na odborné školenia“). V objednávkovom formulári nájdete informáciu o tom, či sú v objednávke vašej služby zahrnuté aj kredity na odborné školenia poskytované v rámci služby ProDeploy Plus, ako aj informáciu o počte Kreditov na odborné školenia, ktoré získate spolu so zakúpením služby. Kredity na odborné školenia predstavujú flexibilný spôsob nakupovania školiacich kurzov v rámci služieb vzdelávania spoločnosti Dell vrátane certifikačných programov spoločnosti Dell, špecializovaného odborného vzdelávania, odborných kurzov priamo na pracovisku či kurzov online. Zoznam školiacich kurzov, ktoré je možné si zakúpiť za kredity na odborné školenia, nájdete na adrese [www.learndell.com](http://www.learndell.com). Kredity na školenia možno použiť výlučne na nákup školení poskytovaných v rámci vzdelávacích služieb spoločnosti Dell. Kredity na školenia nemožno použiť napríklad na nákup školení týkajúcich sa softvérových produktov a služieb spoločnosti Dell. Kredity na školenia sa dajú využiť iba v krajine ich nákupu.

Lehota, počas ktorej môžete využiť Kredity na školenia na zakúpenie školiacich kurzov v rámci Vzdelávacích služieb spoločnosti Dell, predstavuje dvanásť (12) mesiacov odo dňa zakúpenia. Všetky školiace kurzy uplatnené za školiace kredity musia byť naplánované a doručené pred vypršaním platného 12-mesačného obdobia od dátumu zakúpenia služieb uvedených v objednávkovom formulári, s výnimkou rozsahu, v ktorom je osobitne podpísaná hlavná zmluva o poskytovaní služieb so spoločnosťou Dell, ktorý výslovne autorizuje predaj tejto služby spoločnosťou Dell vám alebo príslušné právne predpisy vyžadujú inak. Ak vaša samostatne podpísaná hlavná zmluva o poskytovaní služieb so spoločnosťou Dell, ktorá vám výslovne oprávňuje predaj tejto služby spoločnosťou Dell, vyžaduje platbu za školiace kredity v omeškaní alebo sa od vás podľa platných právnych predpisov vyžaduje, aby ste platili za školiace kredity v omeškaní, môžete si zvoliť a spoločnosť Dell sa vzájomne dohodne k vášmu i) nákupu služieb bez kreditov za školenie (čo si môže vyžadovať samostatný súpis prác alebo inú dokumentáciu), ii) nákupu služieb bez ďalších poplatkov, ktoré zodpovedajú kreditom za školenie, alebo iii) nákupu kreditov za školenie, ktoré spotrebujete na budú vyplatené pozadu v súlade s podmienkami vašej hlavnej zmluvy a/alebo s príslušnými zákonmi. Po poskytnutí kreditov na školenia vás bude spoločnosť Dell mesačne informovať o stave vašich kreditov a 90 dní pred vypršaním ich platnosti vám pošle upozornenie. Ak máte otázky týkajúce sa vypršania platnosti svojich kreditov, obráťte sa na vzdelávacie služby spoločnosti Dell alebo svojho obchodného zástupcu. Závazky spoločnosti Dell týkajúce sa poskytovania vzdelávacích služieb spoločnosti Dell výmenou za Kredity na školenia, ktoré vám boli poskytnuté, sa budú považovať za splnené po uplynutí 12-mesačnej lehoty od dátumu zakúpenia služby, a to aj v prípade, že ich nevyužijete a nezakúpíte si Vzdelávacie služby spoločnosti Dell. Ak vyprší platnosť Kreditov na školenia, za ich nákup nedostanete žiadnu náhradu.

Na uplatnené Kredity na školenia sa vzťahujú popisy Vzdelávacích služieb, ktoré sú súčasťou Podmienok poskytovania služieb spoločnosti Dell.



## 30-denná podpora po nasadení

Spoločnosť Dell v rámci inštalácie služby ProDeploy Plus poskytne zákazníkovi aj poskytovateľovi podporu s dĺžkou trvania 30 dní:

- Zákazník sa bude môcť obrátiť na tím podpory spoločnosti Dell (e-mailom alebo prostredníctvom chatu) a získať pomoc v súvislosti s niektorými požiadavkami na podporu správy, konfigurácie či inštalácie pre riešenie nasadenia zakúpenými od spoločnosti Dell.
- Spoločnosť Dell v spolupráci so zákazníkom alebo poskytovateľom poskytne vzdialenú diagnostiku jeho problému.
- V prípade akýchkoľvek problémov s nasadením spoločnosti Dell potom vytvorí v spolupráci so zákazníkom a/alebo poskytovateľom plán nápravy a v prípade nároku pomôže tiež s jeho implementáciou.
- Tieto služby predstavujú doplnok k akýmkoľvek iným zárukám či podpore, na ktoré má zákazník nárok. Podrobnejšie informácie o ďalších možných dostupných zárukách získate prostredníctvom objednávkového formulára.

